O‘ZBEKISTON RESPUBLIKASI OLIY TA’LIM, FAN VA INNOVATSIYALAR VAZIRLIGI

SAMARQAND IQTISODIYOT VA SERVIS INSTITUTI

Z.SH. SUVONOV

AHOLI VA TURISTLAR OVQATLANISHINI TASHKIL ETISH

fanidan

O‘QUV QO‘LLANMA

61010200 - Aholi va turistlarning ovqatlanishini tashkil etish servisi yo‘nalishi bo‘yicha ta’lim olayotgan bakalavriat talabalari uchun

SAMARQAND 2024

UO‘K: 338.4:338.482.22(075)
S 95
KBK: 65.9(2)424ya73

Z.Sh. Suvonov.

Aholi va turistlar ovqatlanishini tashkil etish [Matn]: **o‘quv qo‘llanma** / Samarqand iqtisodiyot va servis instituti – Samarqand.: “BUNYODKOR AVLOD MATBUOTI” MCHJ nashriyoti, 2024 - 286 bet.

Taqrizchilar:

I.X.Shukurov - Samarqand iqtisodiyot va servis instituti “Servis” kafedrasi mudiri dotsent, t.f.n.

A.A. Saloev - Samarqand shahar “SHASHLIK UZ” xususiy korxonasi direktori.

O‘quv qo‘llanma ovqatlanish korxonalari faoliyatini tashkil etish hamda aholi va turistlarga ovqatlantirish xizmatlarini ko‘rsatish jarayonlarining nazariy jihatlarini qamrab olgan. Shuningdek, o‘quv qo‘llanmada restoranlar faoliyatidagi jarayonlarni tashkil etish va amalga oshirish bilan bog‘liq amaliy bilimlar keng yoritilgan. Ushbu o‘quv qo‘llanma aholi va turistlarning ovqatlanishini tashkil etish servisi ta’lim yo‘nalishi bakalavr bosqichi talabalari uchun mo‘ljallangan.

Qolaversa, turizm va mehmondo‘stlik industriyasi sohasida ta’lim oluvchi talabalar uchun ham muhim qo‘llanma sifatida tavsiya etiladi.

O‘quv qo‘llanma institut Kengashining 2024 - yil 30 - yanvadagi majlisda muhokama qilingan va nashrga tavsiya etilgan. (6-sonli majlis bayoni).

ISBN: 978-9910-9077-1-5

© Z.Sh. Suvonov, SamISI. 2024 y.
©“ BUNYODKOR AVLOD MATBUOTI” MChJ nashryoti. 2024 y.

KIRISH

Yangi O‘zbekiston taraqqiyotida mamlakatimiz iqtisodiyotini yanada rivojlantirish, yurtimizda mavjud salohiyatdan turizmni taraqqiy ettirishda foydalanishga qaratilgan keng ko‘lamli va tizimli islohotlar amalga oshirilmoqda. Tashqi siyosatda mamlakatimiz dunyoga ochilib, yaqin qo‘shnilar va boshqa xorijiy davlatlar bilan hamkorlik va do‘stona siyosat yo‘lga qo‘yildi.

O‘zbekistonning har bir fuqarosi o‘z salohiyatini rivojlantirish uchun barcha imkoniyatlarni yaratish, sog‘lom, bilimli va ma’naviy barkamol avlodni tarbiyalash, global ishlab chiqarishning muhim bo‘g‘iniga aylangan kuchli iqtisodiyotni shakllantirishni ta’minlash maqsad qilib olingan. Shu o‘rinda ta’kidlab o‘tish joizki «2022 — 2026 yillarga mo‘ljallangan Yangi O‘zbekistonning taraqqiyot strategiyasi to‘g‘risida»gi O‘zbekiston Respublikasi Prezidentining 2022 yil 28 yanvardagi PF-60-sonli farmonida «O‘zbekiston bo‘ylab sayohat qiling» dasturi doirasida mahalliy sayyohlar sonini 12 million nafardan oshirish hamda Respublikaga tashrif buyuradigan xorijiy turistlar sonini 9 million nafarga etkazish. Xususan Samarqandni «Turizm darvozasi»ga aylantirish orqali kelgusi besh yilda turizm xizmatlari hajmini kamida 10 baravarga oshirish hamda turizm sohasida 40 ming kishi bandligini ta’minlash rejalashtirilgan.

Mamlakatimiz aholisi ehtiyojlariga munosib ravishda malakali servisni tashkil etish orqali xizmatlar ko‘rsatish sohasida yangi ish o‘rinlarini yaratish hamda uning YAIM dagi ulushining oshib borishiga erishildi. Xizmat ko‘rsatish sohasi davlatimiz iqtisodiyotida muhim o‘rin egalladi.

Xizmat ko‘rsatish sohasining muhim yo‘nalishidan biri bu ovqatlantirish xizmatlaridir. Respublikamizda ovqatlanish korxonalarining hajmining oshib borishi bilan birga ularda ko‘rsatilayotan servisga talab ham o‘sib bormoqda. Bugungi kunda ovqatlanish korxonalarida taqdim etilayotgan servisni yanada rivojlantirish, iste’molchilar talablarini chuqur o‘rgangan holda va unga mos ravishda tashkil etish dolzarb vazifalardan hisoblanadi. Ovqatlanish

xizmatlarini taqdim etayotgan korxonalar ishini davr talabidan kelib chiqib innovatsion yondashishni talab etmoqda.

Bugungi kunning eng dolzarb vazifalaridan biri bu - ovqatlanish korxonalari uchun kadrlar tayyorlashdir. Hozirgi vaqtda restoran servisini tashkil etishda soha mutaxassislaridan profissional bilimlar talab etadi.

Kundan-kunga umumiy ovqatlanish korxonalari strukturasi kengaymoqda, yangidan-yangi xizmat turlari paydo bo‘lmoqda. Restoranlar o‘rtasidagi raqobat muhiti korxona boshqaruvida yangicha yondoshuvni talab etmoqdaki, kechagi ishni tashkil etish uslublari bugungi kun talablariga mos kelmay qolmoqda. Yangi texnologiyalarning joriy etilishi, zamonaviy servisning qo‘llanilishi, yuqori kasbiy tayyogarlikka ega bo‘lgan xodimlarning xizmat vazifasiga tayinlanishi, tashrif buyuruvchilarga xizmat ko‘rsatishda bo‘ladigan muloqat jarayonini umume’tirof etilgan etiket me’yorlarga o‘zgartirish, xizmatlar va taomlarning sifat darajasining oshib borishi restoranlarda mijozlarning doimiy oqimining ko‘payishiga sabab bo‘lmoqda.

Ovqatlanish korxonalari bir-biri bilan bog‘liq tizimlardan tashkil topgan: masalan umumiy ovqatlanish bozori uchun mahsulot ishlab chiqaradi va sotadi, ikkinchi tamondan mexmondo‘stlik atmosferasi yaratiladi, mahsulotni sotish jarayonidagi xizmat ko‘rsatish usullarini taklif etadi. Restatorlarning ishini baholashda xizmat ko‘rsatuvchi xodimlar kasbiy tayyorgarligi va maxorati, shu bilan birga ta’lim jarayonida olgan nazariy bilimlarini amaliyotda qanday darajada qo‘llay olishga bog‘liq bo‘ladi.

O‘quv qo‘llanma talabalarga nazariy bilimlar bilan birga amaliyotda qo‘llanilyotgan yangiliklar bilan tanishish imkoniyatini yaratadi.

Qo‘llanma ovqatlanish korxonalari ishini tashkil etishda sohani rivojlantirishning istiqbolli yo‘lini tanlash imkoniyatini yaratadi.

I BOB. AHOLI VA TURISTLARNING OVQATLANISHINI TASHKIL ETISH ASOSLARI

1.1. Fanning jamiyat rivojidagi o‘rni. Fanning predmeti, maqsadi va vazifalari

1.1.1. Aholi va turistlarning ovqatlanishini tashkil etish fanining jamiyat rivojidagi o‘rni, maqsad va vazifalari

Xizmat ko‘rsatish sohasi davlatimiz iqtisodiyotida muhim o‘rin egallaydi. Respublikasi Statistika agentligining ma’lumotiga ko‘ra xizmatlar hajmi 2023 yil yanvar-dekabr oylarida xizmatlar ishlab chiqarish hajmi 470 286,5 mlrd. so‘mni tashkil etdi va 13,7%ga ortdi. Hajmning oshishi bir qator omillar ta’siri bilan izohlanadi, jumladan bozorda yangi turdagi xizmatlarning paydo bo‘lishi, kredit kartalari orqali to‘lovlar, internet-savdo, yangi savdo- sotiq markazlari, ovqatlanish korxonalari, mehmonxonalar ochish, ta’lim xizmatlarini kengaytirish, dam olish va sport-sog‘lomlashtirish sohasiga to‘g‘ri kelmoqda.

Respublikamizda ovqatlanish korxonalarining hajmining oshib borishi bilan birga ularda ko‘rsatilayotan servisga talab ham o‘sib bormoqda. Bugungi kunda ovqatlanish korxonalarida taqdim etilayotgan servisni yanada rivojlantirish, iste’molchilar talablarini chuqur o‘rgangan holda va unga mos ravishda tashkil etish bugungi kun talabi hisoblanadi. Ovqatlanish xizmatlarini taqdim etayotgan korxonalar ishini takomillashtirish maqsadida zamonaviy yondashish talab etilmoqda.

Xizmatlar ko‘rsatish sohasi har bir mamlakatning ijtimoiy iqtisodiy rivojlanishida katta ahamiyatga ega ekan, ushbu soha nafaqat insonni, balki butun bir tizimni takomillashtirish va rivojlantirish imkonini yaratadi.

Mamlakatimizda hech kimdan kam bo‘lmagan yangi avlod kadrlarini tayyorlash ishi jamiyatning bugungi, kelajakdagi talab va extiyojlarini aniq hisobga olingan xolda xuquqiy demokratik davlat qurish yo‘lidagi keng ko‘lamli islohatlar va modernizatsiya jarayonlariga uyg‘un tarzda olib borilmokda. Mamlakatning iqtisodiy, ijtimoiy rivojlanish istiqbollari hamda jamiyat ehtiyojlaridan kelib chiqib, fan,

texnika, ilg‘or texnologiya, iqtisodiyot va madaniyatning zamonaviy yutuqlari asosida kadrlar tayyorlashni tashkiliy va uslubiy jihatlari muntazam takomillashtirilmoqda.

Dunyodagi rivojlangan mamlakatlar rivojlanish modelida ilmiy g‘oyalar va ilmiy texnologiyalar yaratadigan hamda innovator odamlarni tarbiyalashga keng ahamiyat berilgan. Bu borada O‘zbekistonning taraqqiyot modelida ilm-fan va ta’limga, sog‘liqni saqlashga, oilaga alohida e’tibor qaratish belgilab berilgan.

Shu asosda yuqorilardan kelib chiqib xizmat ko‘rsatish, servis va turizm sohalarida ham xozirda ijobiy yuksalishlar yuz bermokda, zero bu sohani yanada rivojlantirish malakali kadrlarga bog‘liq. Bozor iqtisodiyoti sharoitida malakali kadrlar turli sohalar bilan birga xizmat ko‘rsatish va servis korxonalari uchun qadrli hisoblanadi.

Xodimlarning servis ayniqsa, mehmonxona va restoran sohasidagi bilimlarini kuchaytirish turizm infrastrukturasini rivojlantirishda, yangi mehmonxonalar va restoranlar paydo bo‘lgani sayin va turistlar soni ko‘paygan sayin juda muhim ahamiyatga ega bo‘lib boradi.

Umumiy ovqatlanish korxonalari ichida restoran, kafe, bar asosiy o‘rinni egallaydi. Bular aholining hordiq chiqarishini tashkil qilishda muhim ahamiyatga ega. U erlarga odamlar faqat ovqatlanish uchungina emas, balki yubileylarni nishonlash, kishi hayotidagi muhim voqealarni, u yoki bu jamoa a’zolarining quvonchiga sherik bo‘lish, to‘y tantanalarini o‘tkazish, ish bo‘yicha yoki rasmiy uchrashuvlar o‘tkazish, shuningdek, dilkash do‘stlar davrasida dam olish uchun yig‘iladilar. Shunday hollarda bu xizmat ko‘rsatuvchi tashkilotlarning xodimlari mehmonlarni xursandchilik bilan kutib olishlari, tez va lazzatli taomlar qo‘yishlari, to‘laqonli dam olishlari uchun hamma sharoitlarni yaratishlari zarur.

Mehmonxonalarda, aeroport, temir yo‘l vokzali, teploxodlarda joylashgan umumiy ovqatlanish shahobchalari turistlarga, jumladan, xorijiy turistlarga xizmat qilishda etakchi o‘ringa ega. Avtoturizm ancha keng ko‘lamlidir. Avtosayyohlar to‘xtaydigan maxsus dam olish joylarida (kempinglarda) sayyohlar restoran, kafe, barlarda ovqatlanadilar. Bu erlarda xizmat qiluvchi xodimlarning ishni to‘g‘ri va izchil tashkil qilinishi kelgan mehmonlar kayfiyatini ko‘taradi, ularning

xursandchiligi, xushchaqchaqligini yanada oshiradi. Umumiy ovqatlanish xodimlari faoliyatiga beriladigan baho xizmat koʻrsatish madaniyatining yuksakligiga bogʻliq.

Umumiy ovqatlanish tarmoqlarida xizmat koʻrsatish jarayonining nazariy va amaliy asoslari: xizmatning shakl va usullari, mijozlarni kutish uchun zallarni tayyorlash, xizmat xodimlarining mijozlar bilan oʻzaro munosabat tamoyillari, xorijiy turistlar uchun ovqat tayyorlashning oʻziga xos xususiyatlari muhim ahamiyatga ega.

Xizmat qilish texnikasi bilan birga baʼzi ovqat va ichimliklarning tavsifini bilish va bu holat xoʻrandalar savollariga ofitsiant tomonidan toʻgʻri va ishonchli javob berish, ularga mazali taomlar tavsiya qilish imkonini tugʻdiradi.

Mamlakatimizning barcha shaharlarida oʻtgan yillar ichida jahon talablariga javob beradigan mehmonxonalar bunyod etildi va etilmoqda. Yurtimizda yil davomida xorijiy mehmonlar boʻlmagan kunni uchratmaysiz. Oʻz xalqimizga va xorijdan keluvchilarga aʼlo darajada xizmat qilayotgan umumiy ovqatlanish korxonalari xodimlari uchun shu soha boʻyicha bilim va kunikmalar zarur boʻladi.

Asrlar davomida insoniyat ongli taraqqiyoti natijasida odamlarning ovqatlanishi bilan bogʻliq jarayonlari rivojlanib bordi. Bu jarayonlarning takomillashuvi, ijtimoiy va iqtisodiy mazmun-mohiyati boyib borishi natijasida bugungi kunga kelib koʻplab tegishli tushunchalar qatorida “umumiy ovqatlanish xizmatlari” tushunchasi paydo boʻldi. Bu tushuncha zamonaviy iqtisodiyoning asosiy sohalaridan birini anglatib, iqtisodiy-ijtimoiy taraqqiyotning etakchi sohalaridan biriga aylanib bormoqda.

Inson hayoti ovqatlanish bilan chambarchas bogʻliqligidek, umumiy ovqatlanish xizmatlari sohasi rivoji ham demografik taraqqiyot bilan muhim bogʻliqlik kasb etadi. Statistika agentlining rasmiy maʼlumotlariga koʻra Oʻzbekiston Respublikasi doimiy aholisi soni 2024 yil 1 yanvar xolatiga 36,799,728 ming kishini tashkil etgan. Shu bilan birga Respublikaga tashrif buyuruvchi turistlar soni ham keyingi yillarda keskin oshib bormoqda. 2023 yilning yanvar-dekabr oylarida 6,6 mln. nafar chet el fuqarolari turistik maqsadlarda Oʻzbekistonga tashrif

buyurgan. Bu ko‘rsatkich o‘tgan yilning mos davri bilan solishtirilganda 1,4 mln. nafarga yoki 26,6 % ga oshgan[1].

Bunday vaziyat oziq-ovqat mahsulotlari va ovqatlanish xizmatlariga bo‘lgan ehtiyojning doimiy ravishda aholi soni hamda turistlar oqimi bilan xamoxang tarzda o‘sib borishidan dalolat beradi. Demak, iqtisodiyotning doimiy masalalaridan biri oziq-ovqat ta’minoti muammolarini hal qilishdir.

Oziq-ovqat ta’minoti bilan bog‘liq masalalarni hal etishda iqtisodiyotning asosiy tarmoqlaridan biri bo‘lgan ovqatlanish xizmatlari sohasi muhim ahamiyat kasb etadi.

Jamiyatda ishbilarmonlik muhitining rivojlanishi, insonlarning dam olish va xordiq chiqarishga bo‘lgan extiyojlarining o‘sib borishi, uydan tashqarida ovqatlanishning odat tusini olishi umumiy ovqatlanish xizmatlari sohasini yanada rivojlantirish uchun zamin yaratadi. Bu sohaning rivojlanishi o‘z o‘rnida qishloq xo‘jaligi, sanoat, qurilish, logistika, savdo kabi ko‘plab iqtisodiyot tarmoqlarini rivojlanishini, ulardagi jarayonlarning jadallashuvini qo‘llab-quvvatlaydi, ish bilan bandlik masalalarini hal etadi.

Fanning asosiy vazifalari –talabalarga aholi va turistlar ovqatlanishini tashkil etishning nazariy asoslari bilan tanishtirish hamda ularni restoranda xizmat ko‘rsatishning xalqaro zamonaviy standartlari va xizmat ko‘rsatuvchi xodimlarga xizmat ko‘rsatish xususiyatlarini o‘rgatishdan iborat.

Shu sababli mazkur fan, unda berilgan bilimlarni o‘zlashtirish o‘ta muhim hisoblanadi.

1.1.2. Aholi va turistlarning ovqatlanishini tashkil etishning ijtimoiy-iqtisodiy ahamiyati

Umumiy ovqatlanish — iqtisodiyotning mustaqil tarmog‘i bo‘lib, u turli mulkchilik va tashkiliy-boshqaruv tuzilmasidagi korxonalardan iborat bo‘ladi hamda aholi va turistlarni oziq-ovqat bilan ta’minlash, shuningdek, tayyor mahsulotlar va yarim tayyor mahsulotlar ishlab chiqarish va sotishni tashkil etadi.

[1] https://t.me/statistika_rasmiy

Umumiy ovqatlanish korxonalarining davlat iqtisodiyoti va ijtimoiy rivojlanishiga ta’sirini tahlil qilish katta nazariy va amaliy qiziqish uyg‘otadi. Avvalo, ishchi kuchini takror ishlab chiqarish omili sifatida ovqatlantirish xizmatlarining ahamiyatini ta’kidlash kerak. Salomatlik va mehnat qobiliyati ko‘p jihatdan uni sanoat korxonalarida, o‘quv yurtlarida, maktablarda to‘g‘ri tashkil etishga bog‘liq. Bundan kelib chiqadiki, Umumiy ovqatlanish industriyasining samaradorligi nafaqat xo‘jalik faoliyatining tarmoq ichidagi natijalari bilan cheklanib qolmay, balki kengroq ijtimoiy-iqtisodiy mazmunga ega.

Umumiy ovqatlanish mahsulot, yoqilg‘i, elektr energiyasi, moddiy-texnik vositalardan yanada oqilona foydalanish hisobiga moddiy va mehnat resurslarini tejash uchun sharoit yaratadi. Shuningdek, bu tayyor oziq-ovqat mahsulotlarini ishlab chiqarish va uni iste’mol qilishni tashkil etish vaqtini tejashga yordam beradi. Malakali ishchi kuchidan foydalanish, uni ixtisoslashtirish, mahsulotlarni qayta ishlashning eng ilg‘or mexanizmlarini joriy etish oziq-ovqat xom ashyosi yo‘qotilishini kamaytirish va uning chiqindilaridan foydalangan holda yordamchi ishlab chiqarishni tashkil etish imkonini beradi.

Oziqlanishni fan talablarini hisobga olgan holda, fiziologik me’yorlarga asoslanib tashkil qilish dolzarb hisoblanadi. Bu shartlar faqat oziq-ovqat mahsulotlarini ijtimoiy ishlab chiqarish jarayonida yuzaga keladi, bu esa oziq-ovqat mahsulotlarini iste’mol qilishda ularning yoshi, kasbi va sog‘lig‘i holatini hisobga olgan holda ozuqaviy tarkibi, shuningdek kaloriya tarkibi bo‘yicha to‘liq ovqatlanishni tashkil qilish imkonini beradi.

Aholining bo‘sh vaqtidan oqilona foydalanishda umumiy ovqatlanish korxonalarining o‘rni katta. Bunday korxonalarining har tomonlama rivojlanishi, oshpazlik mahsulotlari va yarim tayyor mahsulotlar ishlab chiqarishning o‘sishi - bularning barchasi uyda samarasiz mehnat xarajatlarini kamaytirishga yordam beradi va natijada bo‘sh vaqtni ko‘paytiradi.

Umumiy ovqatlanish korxonalari industriyasining ijtimoiy-iqtisodiy ahamiyatining turli jihatlarini hisobga olgan holda, uning samaradorligi

to‘g‘risida ikki yo‘nalishda: xalq xo‘jaligi va ishlab chiqarish yo‘nalishida ko‘rib chiqqan holda xulosa chiqarish mumkin.

Birinchi holda, umumiy ovqatlanish korxonalari industriyasining samaradorligi uning ijtimoiy muammolarni hal qilishdagi roli bilan bog‘liq: ishchi kuchini takror ishlab chiqarish, turmushni yaxshilash va bo‘sh vaqtni ko‘paytirish. Ikkinchi holda, u bozor sub’ektlari sifatida ovqatlantirish korxonalari faoliyatining iqtisodiy natijalari bilan belgilanadi.

So‘nggi yillarda restoran sanoatidagi transformatsion o‘zgarishlar sanoatning ikkita an’anaviy sektorga bo‘linishiga olib keldi - o‘ziga xos tashkil etish, boshqarish va iqtisodiyot tamoyillariga ega ijtimoiy va tijorat. Ijtimoiy ovqatlanish sohasi davlat rivojlanishining ijtimoiy yo‘naltirilgan modelini shakllantirishda davlat tizimi sifatida restoran sanoatining ishtirokini belgilab beruvchi alohida e’tiborni talab qiladi. Vaqt o‘tishi bilan restoran korxonalari funksiyalarida o‘zgarishlar ro‘y beradi va tarmoq rivojlanishidagi farqlar shunday xususiyatga ega bo‘ldiki, endi restoran sanoatini yagona tizim sifatida ko‘rib chiqish mumkin emas.

Ovqatlanish korxonalarining funktsiyalarini qayta ko‘rib chiqish va nazariy jihatdan tushunish kerak. Uzoq vaqt davomida mavjud bo‘lgan "ishlab chiqarish - sotish - iste’molni tashkil etish" uchlik funktsiyasi odatda faqat ijtimoiy ovqatlanish sohasiga xosdir. Umumiy ovqatlanish ikki komponentining keyingi qutblanishi uning ijtimoiy-iqtisodiy ahamiyatidagi o‘zgarishlarga ham ta’sir qiladi. Keling, maktab o‘quvchilari uchun ovqatlanishni tashkil qilish masalalarini ko‘rib chiqaylik. Oziqlanishning axborot nazariyasi mutaxassislarining ta’rifiga ko‘ra, oziq-ovqat ongga ta’sir qiluvchi va ma’lum darajada shaxsiy xususiyatlarni yaratadigan universal axborot tashuvchisidir. Agar nazariya to‘g‘ri bo‘lsa, maktab o‘quvchilarining ovqatlanishini tashkil qilishda mas’uliyat etarli darajada tushuniladimi? Maktab o‘quvchilarining ovqatlanishini to‘g‘ri tashkil etish muammosi nafaqat tibbiy, balki katta ijtimoiy ahamiyatga ega, chunki u barcha keyingi insoniyat rivojlanishining hal qiluvchi omilidir. Bolalarning sog‘lig‘ining holati, kasallanish va o‘lim ko‘rsatkichlari ovqatlanish

sifatiga bog‘liq. O‘sayotgan organizmning fiziologik ehtiyojlarini qondiradigan ratsional ovqatlanish insonning barkamol rivojlanishini ta’minlaydi, uning immunitetini oshiradi, atrof-muhitning turli noqulay omillariga chidamliligini oshiradi. Biz millat salomatligi asoslarini shakllantirish sifatida maktab ovqatlanishining ahamiyati haqida gapiramiz. Va bu eng muhim vazifani amalga oshirishning bevosita buyurtmachisi davlat bo‘lishi kerak.

Kechagi maktab o‘quvchilari navbatdagi ijtimoiy maqomga - o‘rta maxsus va oliy o‘quv yurtlari talabalariga ega bo‘lganda, ijtimoiy ovqatlanish tizimi oldida yangi muammolar paydo bo‘ladi. Mamlakatning innovatsion rivojlanish modelini tanlashi bilimlar iqtisodiyotini rivojlantirishni, bilim hayotga tayyorgarlik emas, balki hayot tarzi ekanligini anglashni taqozo etadi. Aynan shu bosqichda millatning bunyodkorlik salohiyati shakllanadi, bu esa insonning jismoniy ehtiyojlarini qondirmasdan turib mumkin emas.

Korxonalarda ish vaqtida ovqatlanishni tashkil qilishda ishchi kuchining takror ishlab chiqarilishi, uning jismoniy va intellektual imkoniyatlari boshqa xronologik darajada ta’minlanadi.

Zamonaviy sharoitda aholining barcha toifalarini oqilona, terapevtik, parhez va profilaktik ovqatlanish orqali sog‘lig‘ini saqlash kabi ijtimoiy-iqtisodiy ahamiyatga ega bo‘lgan omillar ham so‘zsiz dolzarblik kasb etmoqda. Shuni ta’kidlash kerakki, sanab o‘tilgan vazifalarning hech biri tijorat tarmog‘i uchun xos emas. Bundan tashqari, umuman olganda, turli xil ovqatlantirish korxonalarining maqsadlari birligi haqidagi mavjud nuqtai nazarga oid dogmatik g‘oyani qayta ko‘rib chiqish kerak.

1.2. Ovqatlanish korxonalarining klassifikatsiyalanishi

1.2.1. Ovqatlanish korxonalarini rivojlanish tarixi

Restoranlarning hozirgi ko‘rinishi dunyoda birinchi bo‘lib xitoyliklar uylab topishgan. Ma’lumotlarga ko‘ra Tan sulolasining boshqaruvi davrida (618-906) xitoyda mavjud bo‘lgan. Dunyodagi eng qadimgi restoranlardan biri “Bakit Chiken Xaus” Kayfin shahrida 1153 yilda ochilgan. Xitoyning madaniy, siyosiy va iqtisodiy markazi

bo‘lgan Xonchjouda Sun sulolasi boshqaruvi davrida alohida va ma’lum bir taomlarni taklif etishga muljallangan restoranlar paydo bo‘ldi.

Qadimgi davrlarda g‘arbda restoranlar juda mashhur bo‘lishgan. Bu joy asosan sayyohlar uchun muljallangan bo‘lib, erli aholi kam ovqatlanishgan.

Faqat XVIII asrga kelib taomlarni tayyorlash va ovqatlanish xizmatlarini taqdim etish restoranlarning asosiy maqsadiga aylandi. Gennisning rekordlar kitobida eng qadimiy va faoliyat ko‘rsatib kelayotgan restoran Madriddagi (Ispaniya) “Sobrino-de-Botin” (Sobrino de Botin) hisoblanadi. U 1725 yilda ochilgan.

Birinchi bo‘lib restoran so‘ziga fransuz bulon sotuvchisi Bo‘lanje (Boulanger) asos solgan. U o‘z binosining peshtoqiga lotin tilida “Venite ad me omnes, qui stomach laboratis et ego restaurabo vos” degan yozuvni osib qo‘ygan ma’nosi “Qiynalgan (ochiqqan) oshqozon bilan menga tashrif buyuringlar men uni holatiga tiklayman”.

Restoran biznesi tarixida inqilobini shef-oshpaz Antuan Bovilie zamonaviy “Grand Taverne-de Londr” restorani bilan boshlab berdi. U aristokratlarning qiziqishlarini (didini) o‘rgandi. Uning restoran binosida qizil Yog‘ochdan yasalgan mebellar, billur qandillardan taralayotgan nur, guldor dasturxonlar, taom va vinolar assotimenti esa forfor hamda kumush idishlarda taqdim etilishi bilan ajralib to‘rgan.

Rossiya tarixida restoran biznesi Ivan Grozniy davriga to‘g‘ri keladi.

Birinchi bo‘lib XIX asrning 20 yillarida mexmonxonalar qoshida ochilgan bo‘lib, asosan mexmonxona mijozlari va aristokratlar uchun xizmat ko‘rsatgan.

O‘rta Osiyoda umumiy ovqatlanish korxonalarining dastlabki ko‘rinishlari choyxona, mayxona, oshxona va boshqalar ko‘rinishida paydo bo‘lgan. Bunday ovqatlanish korxonalari faoliyati ayniqsa mintaqaning “Buyuk ipak yo‘li” o‘tadigan yirik shaharlarida ko‘proq rivojlangan. Chunki shaharlar madaniyat, hunarmanchilik va savdo markazi hisoblanishgan. Shaharlardagi xon saroylari, karvonsaroylar, masjidu-madrasalar hamda bozorlarda ovqatlantirish xizmatlariga ko‘proq ehtiyoj sezilgan. Markaziy Osiyoda paydo bo‘lgan hozirgi ko‘rinishdagi ovqatlanish korxonalari har bir halqning dini, urf-odati va

udumlari, turli davrlardagi siyosiy muhitning ta’sirida sayqallanib, shakllanib kelgan.

Shuni ta’kidlash o‘rinliki, umumiy ovqatlanish korxonalarining ayrim turlari (fastfud, stritfud) vatanimizga xorij davlatlari tajribasi asosida kirib kelgan bo‘lsa, ayrim turlari (choyxona v.x.) asrlar davomida respublikamiz hududida shakllanib va rivojlanib kelgan.

O‘zbek millati va vatanimiz hududida asrlar davomida totuvlikda yashab kelayotgan qardosh millatlar urf odatlari va an’analari, qolaversa taraqqiyotning yangi bosqichga o‘tishi asosida Respublikamizda umumiy ovqatlanish korxonalarining o‘ziga xos milliy turlari ham shakllanib, rivojlanib kelmoqda. Ayni davrda bunday umumiy ovqatlanish korxonalaridan biri “to‘yxona” hisoblanadi. Shu o‘rinda - “mazkur umumiy ovqatlanish korxonasi qanday holatda va sharoitlarda vujudga keldi?” degan savol tug‘ilishi tabiiy. Azalda “to‘yxona” atamasi halqimiz orasida to‘y marosimi o‘tkazilayotgan yoki yaqin kunlarda o‘tkazilgan xonadonlarga nisbatan ishlatilib kelingan. O‘zbek tilining izohli lug‘atida “to‘yxona”– to‘y bo‘layotgan uy, joy deb izohlangan[3]. “To‘yxona” so‘zi “to‘y” va “xona” (bu joyda xona xonadonni ifodalash maqsadida qo‘llanilgan) so‘zlarining birikishidan xosil bo‘lgan. O‘zbekiston milliy ensiklopediyasida “to‘y”ga quyidagicha ta’rif berilgan: To‘y – bazm- tomosha va ziyofat bilan nishonlanadigan xalq marosimlarining umumiy nomi. O‘zbeklarda nikoh to‘yi, beshik to‘yi, xatna to‘yi, hovli to‘yi va boshqa turdagi to‘ylar o‘tkaziladi. To‘ylarni o‘tkazish jarayonida insonparvarlik, izzat-ikrom, mehribonlik, mehmonnavozlik, inoqlik kabi olijanob fazilatlar yorqin o‘z ifodasini topadi. Inson zotini qadrlash, hurmatlash va ulug‘lashda to‘ylar beqiyos qimmatga ega. To‘y bir kishining shaxsiy ishi bo‘lmay, u keng jamoatchilik tashabbusi va ishtiroki bilan o‘tadigan tantanadir. Shuning uchun to‘ylarni zamon talabi darajasiga ko‘tarish doimo muhim hisoblanadi. To‘ylarni o‘ziga xos bayram tarzida tashkil etish, ularni har tomonlama tartibga solish, ixchamlashtirish, ayniqsa, badiiy jihatdan boyitish hozirgi davr talabidir[2].

[2] O‘zbek tilining izohli lug‘ati. Izdatelstvo «Russkiy yazik», II tom. M-1981. 244-b

Demak, “to‘yxona” atamasi mazmunan boyishi natijasida ayni davrda zamonaviy turdagi o‘zbek milliy umumiy ovqatlanish korxonasini anglatib, bu tur korxona O‘zbekiston sharoitida ham iqtisodiy, ham ijtimoiy jixatdan muhim ahamiyat kasb etadi. To‘yxonada turli tadbirlarda, tantanali marosimlarda va to‘ylarda ovqatlanishni tashkil etish bilan bog‘liq ko‘plab xizmatlar ko‘rsatiladi. “To‘yxona” nomli Yangi umumiy ovqatlanish korxonasining vujudga kelishi, vatanimizda umumiy ovqatlanish xizmatlarining taraqqiy etishida milliy ananalar, urf odatlar va o‘zbek millatining mexmondo‘sligi kabi xususiyatlarining naqadar ahamiyatli ekanligidan dalolat beradi[3]. Demak, to‘yxona - turli oilaviy va jamoatchilik tadbirlarida ovqatlanish va u bilan bog‘liq xizmatlarni ko‘rsatadigan umumiy ovqatlanish korxonasidir.

1.2.2. Ovqatlanish korxonalarining halqaro klassifikatsiyalanishi

Dunyo bo‘yicha umum qabul qilingan ovqatlanish korxonalari klassifikatsiyalanishi besh tipga ajratiladi: *fine dining* – elita restoranlari (haute cuisine - oliy darajadagi oshxona), *casual dining* – demokratik restoranlar, *QSR (quick service restaurants)* – tez xizmat ko‘rsatuvchi restoranlar, *fast casual* – oshxona tipidagi restoranlar va *street food* – tez xizmat ko‘rsatuvchi restoranlar. Ular odamlarning serqatnov ko‘chalarida joylashgan bo‘ladi.

Ko‘p yillardan beri restoranlar faoliyati Evropa reytingi bilan Mishelin Red Guid va Cault Millau shug‘illanadi. Elita restoranlar (fine dining) Evropa va Rossiyada Mishlen yulduzini olish uchun harakat qilishadi.

Buning uchun taqdim etiladigan restoranlar ovqatlanish xizmatlarini darajasi va shef oshpazning professional kasbiy ustaligi zarur bo‘ladi. Mishlenning gostronomik ma’lumotlar to‘plamida eng yaxshi restoranlar to‘g‘risida ma’lumotlar keltiriladi. Mishlenning yulduziga ega bo‘lish evropa restoratorlari uchun yuqori natija hisoblanadi. Bu ko‘ratkich

[3] O‘zbekiston milliy ensiklopediyasi. “O‘zbekiston milliy ensiklopediyasi” Davlat ilmiy nashriyoti, TOSHKENT. T harfi. 824-b.

restoranlarni baholashning uch yulduzli yuqori faxriy unvoni hisoblanadi.

Agar restoran Mishlenning bir yulduzli darajasiga sazovor bo‘lsa bu juda katta e’tirof hisoblanadi. Ikki yulduzli daraja esa bu restoranda tayyorlanayotgan taomlar san’at asari darajasida qaraladi. Uch yulduzli restoran yuqori darajadagi mualliflik oshxonasi hisoblanadi. Bu erdagi shef-oshpaz o‘z kasbining mohir ustasi hisoblanadi. Birinchi bo‘lib “Mishlen” darajasi 1900 yilda Fransiyada ta’sis etilgan. Dastlab u yuqori darajadagi oshxona va hech qanday munosabatlarni e’tibor qaratmagan. “Mishlen” dastlabki davrlarda avtomobillar uchun shinalar ishlab chiqaruvchi kompaniyalarni ma’lumotlar yoritib borilgan. Avtohavaskorlar uchun qaysi manzilda avtomobillarga yoqilg‘i qo‘yish shaxobchasi, avtomobillar tuxtash joylari, avtotransport ehtiyot qismlari do‘konlari, mexmonxonalar va sayohat davrida ovqatlanish mumkin bo‘lgan korxonalar to‘g‘risida ma’lumotlar berib borilgan.

Faqat 1920 yildan boshlab restoran oshxonalari sifatini darajasiga qarab tabaqalashtirish boshlangan. Gidni tuzuvchilari bir yulduz bilan belgilash bilan boshlashgan. 1930 yilga kelib tasniflash birmuncha murakkablashdi va bu bir yulduzdan uch yulduzgachani tashkil etdi.

Avtoturizmning rivojlanishi bilan Andre Mishlenning ma’lumotnomasining muxlislari ortib bordi. U bugungi kunda 12 giddan iborat seriyalarda chop etilib u o‘zida Evropadagi 45000dan ortiq mexmonxona va restoranlar to‘g‘risidagi ma’lumotlar taqdim etadi.

Alohida ma’lumotnomalar Evropaning katta shaharlarida chop etiladi. Mishlen Gidi ma’lumotnomasining hamma uchun manzurligi uning 30 mln.dan ortiq nusxada chop etilishidan ham bilish mumkin. “Mishlen Gidi” ma’lumotnomasini tuzuvchilar restoratorlarning belgilangan to‘lovi asosida bu ishlarni amalga oshirishmaydi. Ushbu gid restoranlarning reytingini yoki savdo va reklama maqsadida tashkil etilmagan. Mishlenning yulduzli darajasini aniqlash uchun inspektorlar bildirmasdan restoranga tashrif buyurishadi va xizmatlardan foydalanishadi. O‘zlarini faqatgina to‘lov chyoki ni olishgandan so‘ng tanishtirishadi. Tashrifning yakunlovchi qismida ekspertlar oshxonaning

umumiy holati, xizmat koʻrsatuvchi boshqa xonalar xolati va xodimlar bilan muloqat olib borishadi.

Casual dining-demokratik restoranlar oʻzining qoʻyidagi xususiyatlari bilan ajralib turadi. Mexmonlarning tashrifidan soʻng taomlarni tayyorlab berish, ish vaqtining oʻzviy davomiyligi, oshxona taomlarining turli tuman assortimenida taqdim etilishi. Ofitsiantlar ishtirokisiz xizmat taqdim etilishidir. Ushbu konsepsiya (free flow) tashrif buyuruvchilar va taomlarning erkin harakatini anglatadi. Free flow konsepsiyasining tashkiliy boshlovchilari Marche Movenpick (Movenpick tarmogʻi, Shvetsiya) biznesmen Usli Prager hisoblanadi. Ixtirochilar shunday konsepsiyani ilgari surishganki ishli aholi bu restoranlarga tashrif buyurib shirin taomlardan tanavvul qilish bilan birga ish yuzasidan muloqat va muzokaralar olib borish mumkin boʻladi. Gʻoya oʻzini oqladi. Bunday ovqatlanish korxonalariga tashrif buyuruvchilar taomlar tayyorlash uchun zarur mahsulotlarni oʻzlari tanlashadi. “Orolchada” odatda qoʻyidagi turdagi taomlarni taqdim etishadi: grill, dengiz mahsulotlari, suplar, salatlar, sharqona oshxona taomlari, pitssa-pasta, mevalar, vino bari va konditer mahsulotlari.

Free flow restoranlarining muhim elementlaridan biri yaxshi kayfiyat bagʻishlashning kafolatlanganligidir. Taqdim etilayotgan xizmatlarning restoran gʻoyasiga mos kelishi turli tuman usullar yordamida tashkil etilganligidandir. Rivojlanishning dastlabki davrlarida iste’molchilar segmenti asosiy qismini biznesmenlar boʻlgan boʻlsa, keyinchalik bu gʻoyani nusxasini bolali oilalarga xizmat koʻrsatish turi bilan boyitildi. Free flow restoranlari bolalar uchun oʻyin maydonlari tashkil etildi. Restoran ommabop va hamma uchun boʻsh vaqtini chogʻ oʻtkazish mumkin boʻlgan joyga aylantirildi. Shuning uchun tashrif buyuruvchilar oʻzlarining dam olish kunlarida bu joyga kelishadi va ovqatlanish xizmatlari bilan birga madaniy xordiq ham chiqarishadi. Shubhasiz Free flow restoranlari hamma uchun qiziqarli va oʻziga jalb qiluvchi interaktiv shoular bilan keng ommaga ma’qul boʻldi.

Umumiy ovqatlanishda taomlarni tayyorlashning alohida texnologikssikli, oshxona jihozlari, qadoqlash uskunalari va tayyor mahsulotlarni saqlashda ilmiy texnika yutuqlaridan foydalangan xolda

ovqatlantirish tizimiga kirib kelgan hamda bozorda o‘z o‘rnini topgan fast food (tez tayyorlanadigan taom va tez xizmat ko‘rsatish) hisoblanadi. Ekspertlarning fikriga ko‘ra bu sektorning yillik o‘sishi bir necha yillardan beri yiliga 25% ni tashkil etmoqda. Fast food rivojlanishida ushbu ovqatlanish korxonalarining sonining oshishi bilan birga taqdim etilayotgan menyuning kengayishi hisobiga amalga oshmoqda. Yangi turdagi taomlarning taqdim etilishi hamda o‘rtacha daromad topadiganlar uchun muljallanganligi hisobiga o‘sib bormoqda. Asosiy brendi sifatida tovarlar guruhlari qo‘ydagilarga ajratiladi: gamburgerlar, pitssalar, juja, bifshteks, dengiz mahsulotlari, milliy taomlar va boshqalar. Menyuning asosiy tasnifida “monomahsulot” arzonlashtirilgan ichki dizayn joylashtiriladi. Fast food ovqatlanish korxonalari asosan ikki guruhga ajratiladi. Birinchisi serharakat ko‘cha bo‘ylarida food street mobil nuqtalar va tarmoqlar holida joylashtiriladi. Ikkinchisi statsionar food servise tamaddixonalar, kafelar, restoranlar qoshida taqdim etiladi. Bu turdagi xizmatlar yo‘l-yo‘lakay ovqatlanish uchun qo‘laylik bag‘ishlashi bilan birga taqdim etilayotgan mahsulotlar assortimentining bahosi bilan mos kelishidir. Tez rivojlanib borayotgan jamiyatda ko‘p ishlarni bajarish va ulgurish talab etmoqda. Natijada bozorga “tez taqdim etiladigan mahsulot va tez xizmat” degan yangi xizmat turi kirib keldi. Fast food ning food to go (ing. yo‘l-yo‘lakay ovqatlanish) turining rivojlanishida maxsus kontenerlar (haroratni o‘zida saqlovchi), issiq ichimliklar uchun qog‘oz stakanlarning qopqog‘i bilan taqdim etilishi, bir martalik idishlar, nam salfetkalar muhim ahamiyatga ega bo‘ldi.

Ovqatlanish korxonalari o‘zining statsionar xizmatlarini mijozlar uchun qo‘lay joyda taqdim etishi hamda taomlarni tashish uchun qo‘lay sharoitlar yaratdi.

Ko‘chada ovqatlanishni taklif etadigan food street lar qo‘yidagicha taqsimlanishi mumkin. Ular: kioskalar, povilionlar, avtofurgonlarda, harakatlanuvchi rastalar va aravalarda tashkil etilishi mumkin. Ushbu savdo nuqtalari orqali ular qo‘yidagi mahsulotlarni taklif etadi. Xod-dog, cheburek, sendvich, burgerlar, chipsilar, blinlar, shaurma, pirojki, ponchiklar, tovuq go‘shti va hokozolar. Bu bozorning alohida segmenti

bo‘lib “qo‘vnoq taomlar” (fun food) ularga maxsuslashtirilgan mahsulotlar, popkorn, tuzlangan mahsulotlardan tortib shirin karamellashgan mahsulotlargacha shirin paxta, va chipsi va boshqalardir.

Bu turdagi ovqatlanish turi ko‘pchilik odamlar uchun ma’qul keladi. Street food ovqatlanish nuqtalari shaharning eng faol joylarida maksimal odamlar guruhi to‘planadigan joylarda: piyodalar o‘tish joylari va bekatlarda, metroga kirish joylarida tashkil etiladi. Ko‘chada ovqatlanishning 40% savdosi asosan ish va o‘qish joylari yaqinida, 38% esa odamlar serqatnov ko‘cha bo‘ylarida amalga oshiriladi.

Street food bu och qolishni engishning eng qo‘lay usuli hisoblanadi.

Ko‘chada ovqatlanishning tushlik yoki tanovvul qilish aholining hamma kategoriyalari uchun ma’qul keladi. Ko‘chada ovqatlanish yoshlar uchun ovqatlanishning ma’qul varianti hisoblanadi. Ko‘chada ovqatlantirishning tarmoqli tashkillashtirilishi yuqori iqtisodiy effekt beradigan korxonalar hisoblanadi.

1.2.3. Umumiy ovqatlanish korxonalarining turlari

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

GOST 30389-2013 Umumiy ovqatlanish xizmatlari. Umumiy ovqatlanish korxanalari klassifikatsiyasi va umumiy talablar standartiga ko‘ra. Umumiy ovqatlanish tashkilotlarining qo‘yidagi turlari mavjud: restoran, kafe, bar, oshxona, tez xizmat ko‘rsatishga muljallangan ovqatlanish korxonasi (tamaddixona), bufet, kafeteriy, oshpazlik do‘koni(bo‘limi).

Tashkilotning turini belgilashda qo‘yidagilarga e’tibor beriladi:

- realizatsiya qilinadigan mahsulotlar assortimenti, ularni tayyorlashdagi turli-tumanlik va murakkablik;
- texnik jihozlanish -moddiy baza, injener-texnik jihoz va uskunalar bilan ta’minlanishi, bino tizimi, arxitektura-rejalanishi va hokazo;
- xizmat ko‘rsatish usullari;
- xodimlarning malakalari;

- xizmat ko‘rsatish sifati, binoning ichki bezagi, ahloq-odob, muomala, estetika va hokazo.

Tashkilot toifalari: lyuks, oliy va birinchi toifali degan nomlar restoran va barlarga beriladi. qahvaxona, oshxona, tamaddixonalar toifalarga bo‘linmaydi. Restoranlar bir-birlaridan quyidagilar bilan farqlanadi:

- tayyorlab beriladigan taomlar assortimenti bo‘yicha (baliq milliy taomlari, xorijiy mamlakat taomlari);

- o‘rnashgan joyi - shaharda, vokzallarda, mehmonxonada, dam olish zonasi, vagon-restoran va boshqalar.

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

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

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

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

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

Yirik yo‘lovchi teploxodlari bir yoki bir necha salon-restoranlarga, bufetlar, barlar, jihozlangan oshxonaga ega bo‘lishi mumkin. Salon-restoranlarda joylar 48 dan 150 gacha bo‘ladi. Ular qo‘yidagi mebellar

bilan jihozlanadi: stol, stul, servant. Zalda bufet ham bo‘ladi. Stol va servantlar polga mahkamlab o‘rnatiladi.

Vagon-restoranlar o‘zoq masofalarga qatnovchi temir yo‘l poezdlarida bo‘ladi. Odatda bunday restoranlar bir kecha-kunduzdan ortiqroq safarga boruvchi yo‘lovchilar uchun xizmat qiladi.

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

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

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

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

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

Binolarning tuzilishiga ko‘ra barlar qo‘yidagicha joylashadi: vestibyullarda- bu erda kishilar uchrashadilar, suhbat qiladilar;

- restoran barlari-bino ichida, zalda joylashadi;

- yordamchi barlar-mehmonxona qavatlarida joylashadi.
- banket barlari-banket zallarida joylashadi.
- mini-barlar- mehmonxonaning mehmonlar uchun mo‘ljallangan xonalarida joylashadi.

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

Alkogolsiz ichimlik barlar yoshlarning ommaviy xordiq. chiqarish joylari hisoblanadi, har xil kasbga ega yoshlar uchrashadilar va alkogolsiz ichimliklarni targ‘ibot qiladi. yaxshi jihozlangani, did bilan yasatilgani, musiqa xizmatining a’lo darajada yo‘lga qo‘yilganligi tufayli bu barlar tezda ko‘zga tashlanadi, yoshlarning sevimli dam olish maskaniga aylanadi.

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

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

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

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

Sut mahsulotlari barlari firma sut mahsulotlari do‘konlari qoshidagi yirik savdo markazlarida barpo etiladi. Bu barlarda turli sutli mahsulotlar sotiladi.

Disko-barlar-kunduz kunlari qahvaxona sifatida ish olib boradi, kechqurun esa bar xizmatini o‘taydi. Bu erlarda doimo diskoteka uyushtiriladi. Disko-barlar alohida binolarda yoki mehmonxonalarning yarim ertulalarida faoliyat ko‘rsatadi. Bu barlarda orkestrlar, xonanda, aktyorlar ishtirokida yoshlarning dam olish kechalari o‘tkaziladi. Tavsiya etiladigan mahsulotlar assortimenti turlichadir: buterbrod, qandolat-shirinliklar va hokazo iste’molbop narsalar. Disko-bar taomnomasida odatda, engil, sovutilgan, aralash ichimliklar, gazaklar bo‘ladi. Issiq taomlar bo‘lishi ham mumkin. Oxirida muzqaymoqning turli xillari tavsiya qilinadi: qulupnayli, shaftoli sharbati, o‘rikli, qahvali, yong‘oqli va hokazo. Disko-bar zallari zamon talabiga javob berarli darajada badiiy bezatilishi kerak. Raqs maydoni rangli parket bilan qoplanishi, umumiy ko‘rinishga mos Yorug‘lik berilishi shart. Disko-barlarda slaydlar ko‘rsatish uchun katta ekran o‘rnatiladi, quvvati kuchli musiqa apparati, Yorug‘likni har xil qilib ko‘rsatish uchun asboblar, shuningdek televizorlar, videomagnitofonlar joylashtiriladi. Musiqiy dasturni disko-bar xodimi boshqarib boradi.

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

Tikka turib ovqatlanib ketadigan barlarda taom assortimenti cheklangan bo‘ladi. Bular bifshtekslar, langetlar, parranda go‘shtidan tayyorlangan taomlar, chanqoqbosdi ichimliklar, sharbat, kokteyl, qahva.

Pivo barlari-maxsus joylarda pivo quyib sotiladi yoki shishalarda beriladi. Quyib sotiladigan pivolar maxsus idishlardan yoki ishlab chiqargan zavod avtotsisternasidan bevosita avtomatlar orqali quyib sotilishi mumkin. Savdoda mevali va mineral suvlar bo‘lishi tavsiya qilinadi. Hisob-kitob ofitsiantlar chyoki orqali, o‘z-o‘ziga xizmat ko‘rsatish joylarida bufetchi yoki sotuvchiga to‘lanadi.

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

Vino barlari-mehmonxonalar, restoran, qahvaxonalar qoshida faoliyat ko‘rsatadi. Engil ovqatlanish ham mumkin, vaqti cheklangan, shoshilgan kishilar tez tamaddi qilib ketishi uchun juda qulay. Bunday barlar yirik restoranlar ichida joylashgan bo‘lsa, do‘stlar bilan uchrashish, mehmonlar kutish, suhbatlar qilish mumkin bo‘ladi.

Grill-barlar-savdo markazlarida, shahar mavzelarida, dam olish zonalarida, kishilar gavjum magistrallarda, restoranlarda joylashgan bo‘ladi. Grill-barda xo‘randa tansiq, noyob taomlarni iste’mol qilishi mumkin. Bu erdagi taom assortimenti xo‘randaning tezlik bilan ovqatlanishiga imkon beradi. Bu barlarda eng ko‘p tarqalgan taomlardan qovurilgan baliq, juja, kabob, bifshteks bo‘ladi. Grill-barlarda taom xurandaning ko‘z oldida tayyorlanadi.

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

Qahvaxona-iste’molchilar ovqatlanishi va dam olishini ta’minlaydi. Restoran mahsulotlariga qaraganda assortimenti kam.

Qahvaxona firma va buyurtma taomlar tayyorlash, xo‘randalarga etkazib berishdek vazifani bajaradi. Assortimenti cheklangan va taom tayyorlashi murakkab emas. Qahvaxonada issiq choy, qahva, kakao, muzday sharbatlar, mineral suvlar, qatiq-sut, qandolat va shirin taomlar mavjud. Ikkinchi taom sifatida tayyorlanishi oson bo‘lgan-qovurilgan

tuxum, sosiska, sardelka, quymoqlar, birinchisiga sho‘rva berilishi mumkin.

Alkogolsiz qahvaxonada ichimliklar assortimentidan vino-aroq mahsulotlari olib tashlanadi, alkogolsiz ichimliklar va qandolat mahsulotlari sotish ko‘paytiriladi. Bu qahvaxonalarda diskoteka mavjud bo‘ladi. To‘ylar, yubileylar, oilaviy tushliklar, Yangi taom va mahsulotlar ko‘rgazmasi o‘tkaziladi.

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

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

-iste’molchilar tarkibi bo‘yicha-yoshlar qahvaxonasi, bolalar qahvaxonasi va hokazo.

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

Qahvaxona - iste’molchilarga keng assortimentli qahva ichimligini taklif etadigan maxsus ovqatlanish korxonasi hisoblanadi. Butun dunyoga mashhur bo‘lgan eng mashhur ichimliklar ularning taomnomasida bo‘ladi:

- tabiiy qahva (filter coffee);
- kapuchchino qahvasi (coffee cappuccino): qaynagan sut ko‘pigiga

o‘xshash ko‘pikka ega bo‘lgan kuchli qora qahva, ba’zan dolchin va maydalangan shokolad qo‘shiladi;

- lyus qahvasi (coffee luz): kuchli meva likeri bilan;
- korretto qahvasi (coffee corretto): uzum arog‘i bilan;
- varshava qahvasi (coffee Warsaw style): pishirilgan sut va sut ko‘pigi bilan;
- turk qahvasi (Turkish coffee): qand bilan qo‘shib qaynatilgan;
-espresso qahvasi (espresso): kuchli qora qahva, maxsus apparatda maydalanib, qatlamlari orqali qaynoq suv o‘tkazib tayyorlanadi. Qahvaxonada mijozlar qahvaga o‘xshash boshqa ichimliklar sharbatlardan tortib to kuchli alkogol ichimligigacha ichishlari ham mumkin. Muqobil ichimlik sifatida taomnomaga qora, ko‘k va o‘t choy kiritilishi mumkin:
- ko‘k choy (green tea);
- na’matak choy (rose-hip tea);
- yalpiz choy (bait tea, yoki pepptrmint tea);
- ko‘kat o‘t choy (herb tea);
- romashka choyi (comomile tea);
- muz bilan choy (iced tea);
- qora choy (black tea).

Qahvaxonalarda gazaklar xuddi restoran yoki qahvaxonalardagidek bo‘ladi, taomlar to‘laligicha taomnomaga kiritiladi.

Oshxona-tegishli mijozlar talabini qondirish, oziq-taomlar iste’mol qilinadigan umumiy ovqatlanish maskani. Xaftaning kunlari bo‘yicha taomnoma tuziladi, taomlar tayyorlanadi va xo‘randa-larga taqdim etiladi.

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

Oshxonalar bir-birlaridan quyidagi belgilari bo‘yicha farqlanadi:

-mahsulotlari assortimenti buyicha: umumiy va parhez taomlar oshxonalari;

-xizmat koʻrsatiladigan mijozlar: maktab bolalari, talabalar va shunga oʻxshashlar;

-manzili buyicha; hamma uchun, oʻquv yurti va tashkilot muassasa xodimlari uchun.

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

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

Tamaddixonalar mahsulotlar assortimentini sotish boʻyicha umumiy va maxsus turlarga boʻlinadi. Maxsus tamaddixonalarda chuchvara, pishirilgan goʻsht, kabob, somsa, kotlet, sosiska, buterbrod va boshqalar tayyorlanadi.

Bufetlar-ichkarida va tashqarida joylashishi mumkin. Yarim tayyor, har xil boshqa mahsulotlar, eng koʻp talab qilinadigan issiq ichimliklar bilan savdo qiladi. Maktab va bilim yurtlari bufetlaridan tashqari hamma bufetlar tamaki mahsulotlari bilan ham savdo qiladi. Oʻz-oʻziga xizmat koʻrsatish amalga oshiriladi. Hisob-kitob bufetchi yoki savdo avtomati orqali bajariladi.

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

Maktab va bilim yurtlari qoshidagi bufetlar mashg‘ulotlari uzaytirilgan maktablarda qoluvchi o‘quvchilar va maktab xodimlari uchun nonushta va tushliklar beradi. Umumta’lim maktablarida maktab qurilish loyihasida belgilangan tartibda bufetlar joylashtiriladi.

Ommaviy uyin-tomosha joylaridagi bufetlarda oliy sifatli qandolatlar, konfetlar, meva va ma’danli suvlar, xo‘l mevalar bo‘lishi kerak. Spirtli ichimliklar bilan savdo qilish mumkin emas.

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

Oziq-ovqat do‘konlari-aholiga har xil taom va qandolat mahsulotlari, yarim tayyor mahsulotlar, qo‘shimcha boshqa narsalar sotadi. Bu do‘konlarda har xil taomlar, qandolat mahsulotlari, yarim tayyor mahsulotlar, xomashyoning Yangi turlarini tayyorlash, stollarga dasturxon bezatish bo‘yicha maslahatlar beriladi. Taom va qandolat mahsulotlari ko‘rgazmasida savdo tashkil etiladi. Sotiladigan mahsulotlarga oldindan buyurtma qabul qilinadi. Yirik taom do‘konlarida issiq ichimliklar va qandolat mahsulotlari sotadigan qahvaxonalar tashkil etiladi. Sotib olingan mollar hisob-kitobi nazorat kassa mashinasi orqali amalga oshiriladi. Oziq-ovqat do‘konlari aholi yashovchi binolarda va kishilar gavjum bo‘ladigan ko‘chalardagi alohida uylarda joylashishi mumkin. Ular restoran, oshxona va boshqa tashkilot filiallari hisoblanadi.

Choyxona-bu choynaklarda choy berish xizmat ko‘rsatishning asosiy turi hisoblanadigan korxonadir. Bundan tashqari choyxonalarda turli xil obinonlar, milliy shirinliklar, qandolatchilik, bo‘lka mahsulotlari va boshqa bufet mahsulotlari bo‘lishi mumkin. Mustaqillik tufayli O‘zbekistonda choyxonalarga keng imkoniyatlar berildi. Shunday choyxonalar bunyod etildiki, ular faqat choy ichish joyigina emas, ajoyib xordiq chiqarish, ko‘ngil ochish, do‘stlarning suhbatlashish makoniga aylandi. Bu erda mijozlarning o‘zlari hoxlagan taomlarini tayyorlashlari, ayniqsa, choyxona palovi juda mashhur. Choyxonalar madaniy dam olish maskaniga aylandi.

1.2.4. Umumiy ovqatlanish korxonalarining toifalar bo‘yicha tavsiflanishi

Lyuks toifa standart talablariga ko‘ra bu toifa ovqatlanish korxonalari ichidan faqat restoran va barlarga beriladi. Ularga quyidagicha talablarga javob berishi kerak: bino ichki bezagining oliy darajada bo‘lishi, ko‘zni qamashtiradigan chiroy, xizmat ko‘rsatish sohasining kengligi, noyob assortiment, ko‘ngildagidek buyurtma va firma taomlarining bo‘lishi, restoran mahsulotlari, buyurtma va firma ichimliklarining keng assortimenti.

Umumiy ovqatlanish tashkilotlarining lyuks toifasiga restoran va barlar kiradi, Bular boshqa toifalardan quyidagi belgilari bilan farq qiladi: binolar noyob harakterdagi hajm-rejaga ega bo‘lishi, mijozlar uchun zal a’lo darajada ko‘ngildagidek qilib yasatilishi shart. Bu talab an’anaviy arxitekturadagi restoran va barlarga, shuningdek, tematik restoran va barlarga ham tegishlidir. Hozirgi zamon injenerlik jihozlarining mavjudligi, turli musiqa dasturlaridan keng foydalanish, maxsus mebel, alohida idish-tovoqlarda taom buyurish, yoritish vositalari arxitektura- badiiy bezakni takomillashtiradi, xizmatning umumiy didli manzarasini namoyish qiladi.

Oliy toifa restoran va barlarga beriladi. Ularning ham noyob binolari, bino ichi bezaklari, chiroyli jihozlari, noyob assortiment, ko‘ngildagidek buyurtma va firma taomlari va mahsulotlari, shuningdek murakkab usulda tayyorlangan ichimliklar, alkogolsiz ichimliklari bo‘ladi.

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

Turmushning Yangi usullariga muvofik restoranlar ham mahsulotni chetga chiqarish sohasiga ixtisoslashib bormokda. Mijozlar ovqatlanish uchun restoranga kelishlari yoki uning uyga keltirilishiga buyurtma berishlari mumkin.

1.3. Ovqatlanish korxonalarining tashkiliy tuzilmasi

1.3.1. Restoran ishlab chiqarish va xizmat ko‘rsatish faoliyati davomida tashkiliy tuzilmaning o‘rni

Umumiy ovqatlanish tashkilot tarmoqlarini to‘g‘ri joylashtirish - aholini ish joyida, manzilida, dam olishida ovqatlanishini to‘g‘ri ta’minlashdan iborat. Umumiy ovqatlanish tarmoqlarini ochishda qo‘yidagi holatlar hisobga olinadi: aholining miqdori, uning tarkibi va ehtiyoj qobiliyati, geografik sharoit, ishlab chiqarish tashkiloti va aholi yashaydigan joylarning o‘zoq-yaqinligi. Shundagina umumiy ovqatlanish tashkilotidan aholi yaxshi foydalanishi mumkin.

Aholi zich joylashgan yirik shaharlarda xalqning qaysi tomonga qarab qo‘proq harakat qilishi ham hisobga olinib ovqatlanish maskani ochiladi. Shuning bilan birga faqat shu atrofda yashaydigan aholi, yaqin-o‘rtadagi tashkilot, muassasa xodimlarigina emas, balki keladigan mehmonlar ham nazardan chetda qolmasligi kerak.

Kishilar ehtiyojini, ularning harakat yo‘nalishlari va gavjum bo‘ladigan joylarini o‘rganish natijasida umumiy ovqatlanish tashkilotlari joylashtiriladi. Yirik oshxonalar, tamaddixonalar, qahvaxona, barlar, restoranlar aholining mehnat, madaniy-maishiy muassasa xodimlari, kuchadagi kishilar harakatlari hisobga olingan holda joylashtiriladi. E’tiborga olinadigan eng muhim narsa kishilarning kundalik va davriy iste’mol extiyojidir. Kundalik extiyoj, haridorlar sotib oladigan mahsulotlar ketishini, ayniqsa, oziq-ovqat do‘koni xodimlari bilishlari kerak.

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

Davriy iste’mol ehtiyojlari qahvaxona va tamaddixonalarda, shuningdek, kichikroq restoranlarda ko‘proq uchraydi. Bunda xizmat ko‘rsatish radiusi 800 m dan oshmasligi kerak. Yirik restoranlar uchun

bu masofa 1,5—2 km ni tashkil etadi. Oshxona, qahvaxona, restoranlar shunday o‘rnashgan bo‘lishi lozimki, tayyorlov tashkilotlarini yarim tayyor va boshqa mahsulotlar bilan ta’minlash yagona tizim ixtiyorida bo‘lsin. Yirik shaharlarda tayyor mahsulotlar sovutilib tez muzlatilgan holda, shuningdek oliy darajada tayyorlangan yarim tayyor mahsulotlar tayyorlovchi tashkilotlar tomonidan tayyorlab beriladi. Umumiy ovqatlanish tashkilotlari tomonidan restoranlarni boshqarish jarayoni xodim kuchi, moddiy va moliyaviy mablag‘larni muvofiq ravishda moslashtirishni ta’minlashga qaratilgan. Restoranda bir maromda mahsulotlar tayyorlash, xizmatning oliy darajada bo‘lishi faqat restoranning texnik holatiga, binoning shinamligiga va zallarning texnologik jihoziga bog‘liq bo‘libgina qolmay, balki rahbarlarning ishchanlik sifatiga ham bog‘liqdir.

Quyidagilarni bajarish restoranlarni boshqarishga kiradi:

-Umumiy ovqatlanish tashkiloti va uning filiallari ustidan umumiy rahbarlik;

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

-texnik-iqtisod bo‘yicha rejalashtirish;

-hisob va moliya faoliyati;

- texnik va ishlab chiqarish ta’minoti.

Boshqarishning eng muhim qismi mehnatni tashkil qilish, bunga xodimlarni ma’naviy va moddiy rag‘batlantirish kiradi.

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

Bir qancha xodimlardan iborat boshqaruv organi tizimi qismlarining bajaradigan vazifalari bitta istet`molchilar extiyojini qondirish.

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

1.3.2. Restoran servisida konsepsiya

Restoranlar bozori ularning xizmatlaridan foydalanadigan odamlardan iborat. Shu sababli, restoranni yaratishdan oldin uning egasi

bozor mavjudligi, kelajakdagi xizmatlarga bo‘lgan talab va boshqalar nuqtai nazaridan muvaffaqiyatga erishish imkoniyatlarini baholashi kerak. Shu munosabat bilan, quyidagi omillarni baholagan holda, kelajakdagi restoran uchun joy tanlash katta ahamiyatga ega:

• demografiya - tanlangan hududdagi aholi soni, aholining yosh va jins tarkibi, o‘rtacha daromad darajasi;

• tadbirkorlik geografiyasi - hududda korxonalar, idoralarning mavjudligi, ularning faoliyati profili, ish tartibi;

• transport oqimlari - qulay kirish, to‘xtash joyi, jamoat transporti to‘xtash joylarining mavjudligi;

• atrof-muhitning jozibadorligi;

• raqobatchi umumiy ovqatlanish korxonalarining mavjudligi.

Dastlabki bosqichda, restoran endigina loyihalashtirilayotganda, uning kontseptsiyasini chuqur o‘rganish kerak. Barcha keyingi rivojlanishlar shu bilan bog‘liq. Restoran kontseptsiyasini ishlab chiqish sizga xizmat ko‘rsatish shartlari va standartlarini oqilona tanlash imkonini beradi, shuningdek, barcha tegishli tashkiliy va texnik muammolarni izchil hal qilish imkonini beradi. Kelajakdagi restoranning kontseptsiyasi yoki tematik yo‘nalishiga qarab, eng istiqbolli joy shahar markazi, boy shahar atrofi hududi, savdo markazi, restoranlar klasteri yoki restoran qatori yoki bitta restoran joylashuvi bo‘lishi mumkin.

Restoranning kontseptsiyasi va profili uning kelajakdagi tashrif buyuruvchilar uchun dolzarbligini hisobga olgan holda ishlab chiqilishi kerak. Aks holda, ma’lum bir profildagi yaratilgan restoran uning rentabelligini ta’minlash uchun etarli mijozlarga ega emasligi ma’lum bo‘ladi.

Restoran biznesining muvaffaqiyati ko‘p jihatdan tashrif buyuruvchilarga xizmat ko‘rsatishda xizmat ko‘rsatish madaniyatining innovatsion konsepsiyasini muvaffaqiyatli amalga oshirishga bog‘liq. Bu kontseptsiya restoran imidjini ham belgilaydi. U ma’lum bir hududning o‘ziga xos xususiyatlarini hisobga olishi, mavjud bozorga e’tibor qaratishi va yangisini shakllantirishi kerak. Tashqi dizayn, inter’er, menyu va boshqa atributlarning xususiyatlari xizmat ko‘rsatish

madaniyatining tanlangan kontseptsiyasiga bog‘liq bo‘lib, u o‘z navbatida bozorga yo‘naltirilgan.

Restoranning atmosferasi tashrif buyuruvchilarga bevosita ta’sir qiladi. Bu erda quyidagilar juda muhim: Yorug‘lik, musiqa, zallarning o‘lchami, stollarning joylashishi, mebel turi, rangi dasturxon va h.k., birinchi navbatda, tashrif buyuruvchilar ichki dizaynga e’tibor berishadi. Bu tashrif buyuruvchilar orasida to‘g‘ri kayfiyatni yaratishga qanchalik ko‘p yordam bersa, ularning ko‘pi restoranning doimiy mehmonlariga aylanadi.

Tematik yoki milliy restoranlarning ichki qismi muassasaning o‘ziga xos atmosferasini yaratishga alohida ta’sir ko‘rsatishi kerak. Bu erda tashrif buyuruvchilar uchun mos kayfiyatni yaratish uchun o‘ziga xos ovoz, rang, dekorativ, Yorug‘lik, vizual va boshqa effektlardan to‘liq foydalaniladi.

Talabning shakllanishi murakkab jarayon bo‘lib, uning paydo bo‘lishi va o‘zgarishini doimiy ravishda kuzatib borishni talab qiladi. Restoran biznesi xizmatlariga talabning shakllanishi o‘ziga xos xususiyatlarga ega. Talabning o‘zi ham, uning tuzilishi ham geografik, iqlimiy turmush sharoitiga, aholi mehnati va turmushining milliy, tarixiy va madaniy xususiyatlariga bog‘liq.

Oziq-ovqat mahsulotlarining sifati va narxi, albatta, xizmat ko‘rsatish madaniyati ham muhim ahamiyatga ega. Shu maqsadda amalga oshirilgan talabning dastlabki tahlili o‘tkaziladi. Ushbu talabni o‘rganish tashrif buyuruvchilar tomonidan sotib olingan idishlarning narxi va turlari bo‘yicha amalga oshirilishi mumkin. Talabni o‘rganish uchun ko‘pincha anketa so‘rovlari natijalaridan foydalaniladi. Anketada bir nechta aniq savollar so‘raladi, masalan: "Siz doimiy mijozmisiz?", "Nima uchun bizning muassasamizni tanladingiz?", "Xizmat ko‘rsatish assortimenti, shakli bo‘yicha sizning xohishingiz".

Qandirilmagan talabning mavjudligi va sabablari to‘g‘risidagi ma’lumotlar to‘g‘ridan-to‘g‘ri restoranga tashrif buyuruvchilardan xizmat ko‘rsatish xodimlari bilan muloqotda bo‘lishi mumkin.

1.3.3. Korxona boshqaruvining usullari, tamoyillari, vazifalari

Mehnat jamoasining bir qismini ma’muriyat tashkil etadi. Korxona direktori, boshliq, mansabdor shaxs hisoblanadi. Ma’muriyat o‘z xuquq va majburiyati doirasida jamoa faoliyati ustidan rahbarlikni amalga oshiradi, mehnat jamoasi nomidan ish qiladi, ularning manfaatini himoya Mehnat jamoasi ma’muriyat bilan bir qatorda restoran boshqaruvida qatnashadi. Umumiy ovqatlanish mehnat jamoasining butun maqsad va vazifalari bitta birgalikda mehnat qilib mahsulot tayyorlaydi va uni iste’molchilarga, haridorlarga, xo‘randalarga etkazib beradi. Mehnat jamoasi xo‘jalik masalalarini muhokama qilish, qarorlar qabul qilish, mehnat jarayonini, rejalashtirish va tartibga solish xuquqiga ega. Restoran mehnat jamoasi tarkibiga brigadalar, bo‘g‘inlar kiradi.

Restoranlarda tashkil etiladigan oshpazlar brigadalari, ofitsiantlar - mehnat jamoasining asosiy qismi hisoblanadi. Brigadalar kompleks va maxsus bo‘lishi mumkin.

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

Mehnatni brigada shaklida tashkil qilish jamoa va shaxsning moddiy mas’uliyatini, moddiy manfaatdorlik tuyg‘usini quchaytiradi. Mehnatga haq, to‘lash brigadada ish natijasiga qarab belgilanadi.

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

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

Restoran boshqaruv apparati tuzilishi harakteri uning bo‘limlari tarkibiy qismi bilan, ularning o‘zaro munosabatlari, o‘zlari ishlab chiqargan va sotib olgan mahsulotlar miqdori bilan belgilanadi. Boshqacha qilib aytganda, restoranning turi, zallarning sig‘imi va ishning o‘ziga xos xususiyatiga ham bog‘liq. Restoran xodimlarining xuquq va burchlari maxsus yuriqnoma va ichki tartib-qoida xujjati bilan amalga oshiriladi. Restoran direktori hamma tashkiliy ishlar, savdo-ishlab chiqarish harakatining natijalari, restoranning tijorat-xujalik-moliyaviy faoliyati uchun javob beradi. Direktor xo‘randalarga madaniy xizmat ko‘rsatish, taomlarning yaxshi sifatda bo‘lishi, hisob-kitob va nazorat holati, moddiy boyliklarning saqlanishi uchun mas’ul hisoblanadi. U mehnat qonunchiligiga rioya qilishi kerak. Restoran direktori xodimlarni tanlash, joy-joyiga qo‘yish ishlarini mustaqil hal qiladi.

Restoran direktori quyidagilarni bajarishi shart:

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

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

-mehnatni ilmiy asosda tashkil qilish;

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

-jamoada tarbiyaviy ishlarni olib borishni tashkil etish.

Yuqoridagilar bilan bir qatorda restoran direktorining ixtiyori va moddiy-pul mablag‘lari bo‘ladi, restoran pul mulk va anjomlar sotib oladi, shartnomalar, buyruqlar tuzadi, mehnat qonunchiligiga asosan xodimlarni bir ishdan ikkinchisiga o‘tkazadi, bo‘shatadi, xodimlarini rag‘batlantiradi, intizomiy jazo beradi.

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

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

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

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

Ishlab chiqarish bo‘yicha mudir ishlab chiqarish sexlari ishiga rahbarlik qiladi, sexlar yo‘q joylarda brigadirlar orqali ish olib boradi.

Ishlab chiqarish bo‘yicha mudir texnologiya qoidalariga binoan taom tayyorlash, sanitariya-gigiena qoidalariga rioya qilish, xodimlarni

mutaxassisliklari bo‘yicha ish o‘rniga qo‘yish, sex boshliqlari va brigadirlarning noto‘g‘ri buyruqlarini bekor qilish xuquqiga ega.

Sex boshliqlari o‘z bo‘limlarida ishlab chiqarish mudirlari ega bo‘lgan xuquqlar va mas’uliyatga ega.

Xizmat ko‘rsatuvchi toifaga quyidagi xodimlar kiradi: zal ma’muri, bosh ofitsiant, ofitsiantlar, oshpazlar, taom tarqatuvchilar, bufetchi, kassir, kiyim qiluvchi, shveysar, oziq-ovqat do‘koni sotuvchisi. Umumiy talab bo‘yicha hamma soha xizmat qiluvchilari maxsus ma’lumotga yoki kasb-hunar tayyorgarligiga ega bo‘lishlari shart. Xizmat qiluvchilar bir xil shakldagi sanitariya qoidalariga rioya qilgan kiyim kiyishlari kerak. Shu savdo maskani uchun belgilangan bir xil poyafzalda xizmat ko‘rsatishlari shart. Shveysarlar, kiyim iluvchilar, bosh ofitsiant, ofitsiantlar uchun bir xildagi kiyimlar bo‘lishi lozim. Bir xil kiyimlarda yuruvchi xodimlar kiyimining ko‘kragida emblemali nishonlar bo‘lishi lozim. Lyuks va oliy toifadagi restoran, barlarda ishlovchi xodimlar xorijiy mamlakatlarda taom tayyorlanishi va xizmat qo‘rsatilishi bilan tanish bo‘lishlari kerak;

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

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

Kiyim iluvchi**.** Restoranga kirishda ustki kiyimlarni echadigan joybo‘ladi. Bu erda xizmat qiluvchi mehmonlarning ustki kiyimlarini va boshqa buyumlarini qabul qilib oladi, kiyim osilgach, osqich nomeri yozilgan jeton beradi. Kiyimlar qabul qilib oluvchi topshirilgan

buyumlar uchun mas’ul hisoblanadi. Jeton qaytarilgach, topshirilgan buyumlar olib beriladi, kiyim qabul qiluvchi ustki kiyimni kiyishda mehmonga yordamlashadi. Kiyim tugmalari, ilgichlar o‘zilgan bo‘lsa, taqib beradi. Bu ishlar uchun xizmat haqi talab qilinmaydi.

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

Restoranga keluvchi mijoz garderob jetonini yo‘qotib qo‘ysa, kiyim qabul qiluvchi tegishli xujjat rasmiylashtiradi.

Bosh ofitsiant-ofitsiantlarning hamma ishlariga rahbarlik qiladi. Shuningdek, shveysar, kiyim iluvchi, zal, hojatxona farroshlari, bufet xodimlari ishlari ham uning nazoratidabo‘ladi. Bosh ofitsiant zimmasiga mijozlarga xizmat ko‘rsatish qoidalari xodimlar tomonidan qanday bajarilayotganini nazorat qilish, Ichki tartib-intizom, shaxsiy gigiena, bir shakldagi kiyimlar kiyishga rioya qilinishi, idish-tovoqlar, stol dasturxonlari, ularga quyiladigan buyumlarning taxt turishini, restoran zali mijozlar qabul qilishga tayyorligini nazorat qilishyuklatiladi.

Xorijiy turistlarni qabul qiladigan restoranlar bosh ofitsiantiga mahmonlarni ovqatlanish zaliga taklif qilishi, mehmonxona ichida ovqatlanishni tashkil qilishi, qabullar, banketlar o‘tkazishi mumkin. Bosh ofitsiant taom tayyorlash texnologiyasini bilishi va mehmonlarning milliy xususiyatlarini, odatlarini hisobga olgan xolda harakat qilishi lozim.

1.4. Ovqatlanish korxonalarining material-texnik ta’minoti

1.4.1. Restoran va barlar material-texnik ta’minotiga qo‘yiladigan talablar

Material-texnik ta’minot barcha turdagi umumiy ovqatlanish korxonalarida oshxona jihozlari va anjomlari ishlab chiqarish va savdo inventarlari (asbob-uskunalar) sanitar maxsus kiyimlar va firma kiyimlari, mebellar, dasturxon-sochiqlar va boshqalar kiradi.

Material-texnik ta’minoti qo‘yidagi talablarni taqazo etadi:

-o‘z vaqtida va bud holatda etkazilishi;

-uzluksiz ta’minlanishi;

Ta’minot uzilishi umumiy ovqatlanish korxonalari xizmat ko‘rsatish ritmini izdan chiqarishi mumkin, shuning uchun maishiy texnika ta’minotining zarur tovarlar zahirasini tashkillashtirishni taqazo etadi. Bularga:

-etkazib berishning yuqori sifatda tashkil etilishi va uning amaldagi standart va texnik shartlariga to‘liq mos kelishi zarurligi;

-ta’minot shaklining eng ma’qul turini tanlash imkoniyatlari kiradi.

Bozor iqtisodiyoti sharoitida har bir korxona material-texnik ta’minoti ishlarini o‘zi hal qilishini taqazo qilmoqda.

Umumiy ovqatlanish korxonalari o‘zilari ta’minotchi tashkilotlarni qidirishadi va ular bilan ta’minot shartnomalari tuzishadi. Jihozlarni qabul qilishda uning qadoqlari budligi texnik shartlarga to‘liq mos kelishi, uning sifatini tasdiqlovchi texnik pasporti bo‘lishi talab etiladi. Agarda biron nuqson sezilsa akt tuziladi. Ushbu akt korxonalar o‘rtasida tuzilgan shartnoma shartlarida ko‘rsatilgan bo‘lishi kerak.

Ta’minotchilarni tanlashda, tizimli ravishda ularni o‘rganishni taqazo etidi. Etkazib beruvchining salohiyati inobatga olinib, ularning ro‘yxatini tuzish va muxsus ko‘rsatkichlar orqali ularni taxlil qilish, asosiysi ta’minotni sifatli va uzluksiz, ishonchli etkazib berish imkoniyatlari hisobga olinadi.

Moddiy texnik taminot bilan shug‘illanuvchilar ko‘p bo‘lishi mumkin. UOK bunday tashkilotlar bilan shartnomani xizmatlarni etkazib beruvchilarning ulgurji auksion yarmarkalarida, savdo markazlarida, katta shaharlarda tashkil etiladigan moddiy texnik ta’minlovchi servis markazlarida shartnomalar tuzish mumkin. Bugungi kunda turli ovqatlanish korxonalari uchun materiallar texnik jihozlarini ta’minoti bilan shug‘illanuvchi tashkilotlarni internet saytlarida osongina topish mumkin.

Material texnik-ta’minotining miqdori, jihozlanish darajasi ekspluatatsiyasi normasi bilan belgilanadi. Masalan bir martalik idishlar, yuvish vositalari va boshqa materiallar barcha savdo ishlab chiqarish

faoliyati jarayonlarida to‘liq qatnashadi. Ovqatlanishda ko‘p martalik ishlatiladigan idish tovoqlar va anjomlar foydalanish me’yorlari o‘rgatiladi.

Jihozlarning miqdori faoliyatini yangi boshlagan ovqatlanish korxonalarida savdo texnik va sovitish jihozlari bilan ta’minlash me’yorlarga amal qilish tavsiya etiladi.

1.4.2. Restoranlarning texnologik jihozlar bilan ta’minot me’yorlari

Oshxona jihozlari, anjom va idish-tovoqlari mebel va oshxona inventarlari “Ovqatlanish korxonalarini oshxona jihozlar va idishlar bilan ta’minoti bo‘yicha me’yorlar” ishlab chiqilan. Masalan: forfor-fayansli, shisha va metall idishlar, oshxona anjomlar me’yorlari bo‘limida barcha turdagi idish va anjomlarning bitta o‘rindiq uchun zarur bo‘lgan me’yorida ajratilishi ko‘zda tutiladi. Zalda xurandalar uchun o‘rindiqlar soniga ko‘patirish orqali zurur bo‘lgan anjomlar soni aniqlanadi .

Maxsus kiyimlar qo‘yidagicha rejalashtriladi. Bir yil muddatga har bir xodimga ikki komplekt keyim kechak me’yori mavjud. Oshpazlar uchun komplekt kiyim kechak tarkibiga oq kurtka, oq fartuk qalpoq ham kiritiladi.

Texnik ta’minotni tashkillashtirish ishlariga anjomlardan foydalanish qoidalariga amal qilish va ularni to‘g‘ri saqlash tadbirlarini o‘z ichiga oladi.

Restoran va kafelar uchun oshxona anjom va jihozlari quyidagicha rejalashtiriladi (1.1-jadval).

Restoran va kafelarning texnologik jihozlar bilan ta’minot me’yorlari.

1.1-jadval

Restoran va kafelar uchun oshxona anjom va jihozlari

Jihozlarning nomlanishi	Asosiy ko‘rsatkichlar	Zalning sig‘imi, o‘rindiqlar soni					
		100	150	200	300	400	500
1	2	3	4	5	6	7	8
Mexanik jihozlar Mexanizmlarini almashtirish mumkin bo‘lgan universal mashina: go‘sht qiymalagich aralashtirish mexanizmlari, maydalash mexanizmlari	75 kg/soat 25 l 15 kg/soat	1	1	1	1	1	1
Universal sabzavot kesish mashinasi	50-200 kg/soat	1	1	1	-	-	-
Universal mashinasi sabzavot kesish	400-1000 kg/soat	-	-	-	1	1	1
Ko‘katlarni kesish uskunasi	90kg/soat	1	1	1	1	1	1
Mexanik go‘sht qiymalagich	250 kg/soat	1	1	1	1	1	1
Aralashtirish mashinasi	6 l	2	2	2	2	2	2
Aralashtirish mashinasi	35 l	-	-	-	1	-	-
Aralashtirish mashinasi	60 l	-	-	-	-	1	1
Non kesish mashinasi	200 kes/min	1	1	1	1	1	1
Sutli kokteyl uchun aralashtirish uskunasi	300 pors/soat	1	1	1	1	2	2
Sovitish jihozlari: O‘rta haroratli sovitish shkafi	0.71 m^3	4	3	4	4	5	5
O‘rta haroratli sovitish konteyner shkafi	1.40 m^3	2	3	3	5	5	7
O‘rta haroratli sovitish prilavkasi	0.25m^3	1	1	1	2	2	2
Past haroratli sovitish prilavkasi	0.15 m^3	1	1	1	1	-	-
Past haroratli sovitish prilavkasi	0.50 m^3	1	1	1	-	1	1
Past haroratli sovitish shkafi	1 m^3	-	-	-	1	1	1
Muzgeneratori	35 kg/soat	1	1	1	1	1	1
Elektrofrizer	30 kg/soat	1	1	1	1	1	1
3ta bochkali ichimliklarni sovitish uskunasi	30 dm^3	1	1	1	1	1	1
Issiqlik jihozlari:							
3 komforkali elektr plita	0.51 m^2	3	3	4	5	6	6
Statsionar elektrli ovqat pishirish qozoni	100 l	2	2	1	2	-	-
Statsionar elektrli ovqat pishirish qozoni	160 l	-	-	1	1	1	2
Statsionar elektrli ovqat pishirish qozoni	250 l	-	-	-	-	1	1
Elektrli qaynatish uskunasi	60 l	-	-	-	-	2	2
Elektrli qovurish shkafi	0.51 m^2	2	2	3	2	2	2
Elektrli qovurish shkafi	0.85 m^2	-	-	-	1	2	2
Kabob shishirish pechi	20 shp	1	1	1	1	2	2

Elektrli skvorodka	0.22 m^2	1	1	1	-	-	-
Elektrli skvorodka	0.45 m^2	1	1	2	3	3	4
Elektr kofe qaynatgich	20 l	-	-	1	1	2	2

1.5. Ovqatlanish korxonalarida xom ashyo va mahsulotlarning ta’minoti va ombor xo‘jaligi ishini tashkil etish

1.5.1. Xom ashyo va masalliqning kelish manbalari

Umumiy ovqatlanish turli xil va miqdordagi oziq-ovqat mahsulotlarini qayta ishlaydigan korxonadir.

Umumiy ovqatlanish korxonalariga mahsulot etkazib beradigan va oziq- ovqat hamda sut-go‘sht sanoatiga xom ashyo etkazib beradigan asosiy baza bu qishloq xo‘jaligi hisoblanadi. Umumiy ovqatlanish korxonalarining normal ishlashi uchun xom ashyo, masalliq bilan ta’minlash va moddiy-texnika predmetlari bilan jihozlash birinchi darajali ahamiyatga egadir.

Umumiy ovqatlanish korxonalariga oziq-ovqat tovarlari va moddiy-texnika fondi hisobiga markazlashtirilgai manbalardan ham, markazlashtirilmagan manbalardan ham keladi.

Qishloq xo‘jalik mahsulotlarini *markazlashtirilmagan xolda tayyorlash va harad qilish* fermer va dehqon xo‘jaliklarining burdoqichilik xo‘jaliklari, g‘amlab qo‘yilgan zahira va hokazolar hisobiga amalga oshiriladi. Go‘sht mahsulotlari, tirik baliq, tuxum, sut mahsulotlari, kartoshka, meva va sabzavotlar bilan ta’minlash ham markazlashtirilgan va markazlashtirilmagan manbalar hisobidan amalga oshiriladi.

Umumiy ovqatlanish korxonalarini *markazlashtirilgan tartibda ta’minlash* bozor iqtisodyoti sharoitida o‘zining sifatli mahsulotlari bilan istemolchilarning ishonchini qozongan va tovarning maxsus brendiga ega bo‘lgan oziq-ovqat mahsulotlari ishlab chiqaruvchilari hisobiga un, don-dun, makaron mahsulotlari, qand-shakar, koncerva, konditer va tamaki mahsulotlari olish bilan amalga oshiriladi.

Oshxonalarga yangi oshko‘katlarni (ko‘k piyoz, salat bargi, ukrop, rediska kabilarni) bir kunlik limit hisobidan oshmagan holda bozordan naqd pulga sotib olishga ruxsat etiladi.

Yordamchi xo‘jalik va bo‘rdoqiga boqish punktlari qo‘shimcha arzon go‘sht, baliq, sut,-tuxum, sabzavot, kartoshka va meva-cheva ishning muhim manbai hisoblanadi. Umumiy ovqatlanish korxonalari o‘zlarini o‘zlari ovqatbop xushbo‘y oshko‘klar bilan muttasil ta’minlab turishlari uchun kichik tomorqa, teplitsa va parniklar tashkil etishlari mumkin.

Umumiy ovqatlanish korxonalari sabzavot, meva, rezavor g‘amlab qo‘yadilar, qo‘ziqorinlarni tuzlab, sirkalab qishga saqlaydilar. Bu qish va bahor oylarida tayyorlanadigan taomlarning xili ko‘p, taom tarkibi vitaminlar, mineral tuzlarga boy bo‘lishi imkonini beradi.

Umumiy ovqatlanishning kattaroq korxonalari o‘zlarida kvas, spirtsiz ichimliklar, morojniy, mors, kolbasa mahsulotlari, go‘shtdan dudlanib tayyorlanadigan mahsulotlar, shuningdek oziq-ovqat chiqitlaridan kraxmal ishlab chiqarishni tashkil etadilar. Bu esa korxonani xom ashyo bilan ta’minlashda qo‘shimcha manba hisoblanadi. Umumiy ovqatlanish korxonalarini o‘zlarining asosiy oshxonalari va restoranlarini yarim tayyor va tayyor pazandalik hamda konditer mahsulotlari bilan markazlashtirilgan tartibda ta’minlashni keyingi yillarda tobora rivojlantirib bormoqdalar. Bu hol keyinchalik umumiy ovqatlanish korxonalari ta’minotida asosiy o‘rinni egallab qoladi.

1.5.2. Umumiy ovqatlanish korxonalarnni xom ashyo bilan ta’minlashni tashkil etishga qo‘yiladigan asosiy talablar

Vaqt-vaqti bilan tashib keltiriladigan xom ashyo va oziq-ovqat mahsulotlarining turi har xildir. Ovqat mahsulotlarining: sut, yarim tayyor masalliqlar, oshko‘k, non-bulochka va xamirdan tayyorlanadigan konditer mahsulotlari, yangi sabzavotlar kabi anchagina turlarini har kuni tashib keltirish zarur bo‘ladi. Ayrim mahsulotlar (go‘sht, baliq va boshqalar) saqlash uchun sharoit bo‘lgan hollarda 2-3 kunga etadigan miqdordagina olib kelinadi. Quruq mahsulotlar, konservalar zahirasi umumiy ovqatlanish korxonalariga asosan 5-10 kunga etadigan qilib olib kelinadi.

Umumiy ovqatlanish korxonalarini xom ashyo bilan ta’minlashning tashkil etilishiga quyidagi talablar qo‘yiladi; xom ashyo va boshqa

masalliqlarni zahirasi tugab qolmasligini hisobga olib bir me’yorda va o‘z vaqtida ta’minlab turish; har qaysi, umumiy ovqatlanish korxonasini zarur ovqat masalliqlari bilan bir qatorda moddiy-texnika materiallari bilan ham to‘la ta’minlash; tovar etkazib berishning ilg‘or shaklini qo‘llanib xom ashyoni o‘z vaqtida etkazib keltirish; barcha moddiy boyliklarning ham miqdori, ham sifati butligini ta’minlash; xom ashyo va tovarlarni qabul qilish, saqlash va taqsimlash ishlarini mas’ul shaxslar tomonidan bajarilishi; saqlash va taqsimlash uchun normal sharoit yaratish; xom ashyo bilan ta’minlashning mahalliy xususiyatlarini hisobga olgan xolda qo‘shimcha manbalarini qidirib topish; xom ashyo, tovar va ishlab chiqarish chiqitlaridan samarali foydalanish, idishlarni yaxshi saqlash va ularni tovar etkazib beruvchilarga va idishlarni qabul qiladigan bazalarga o‘z vaqtida etkazib berish va hokazolar.

Umumiy ovqatlanish korxonalarini xom ashyo va boshqa tovarlar bilan uzluksiz ta’minlashni tashkil etishda korxonaga mazkur tovarlarning qancha miqdorda kerak bo‘lishini aniqlash bilan bog‘liq bo‘lgan katta tayyorgarlik ishlari o‘tkazish talab etiladi. Korxonani xom ashyo bilan ta’minlashning mufassal rejasiga xo‘randalarning talabini, ovqatlanuvchilarning xususiyatlarini, taomlarning rejali, retseptlarini, mavsumiylikni, mahalliy aholining ovqatlanishidagi o‘ziga xoslikni asos qilib olish lozim.

Har bir umumiy ovqatlanish korxonasi normal ishlab turishi uchun masalliq, yoqilg‘i va moddiy-texnika ta’minoti predmetlarining ma’lum zahirasiga ega bo‘lishi kerak. Bu zahira tasdiqlangan ishlab chiqarish programmasini va tovar oborotning umumiy hajmini hisobga olib belgilanadi. Zahiralar tovarlarning ayrim guruhlari bo‘yicha ularni etkazib berish sharoitini hisobga olib belgilanadi. Bunda korxonalarning ta’minot-bazasidan o‘zoq-yaqin joylashganligi, ombor binolariga qancha tovar sig‘ishi va hokazolar hisobga olinishi kerak. Normadan ortiq zahira turmasligi uchun asosiy mahsulotlarning sarf-lanishini ham hisobga olish kerak. Tovarlar ko‘p zahira qilib qo‘yilsa korxonada saqlashib qoladi va aylanma mablag‘larining ishlatilmay qolishiga sabab bo‘ladi, qolaversa ombor binolarini ortiqcha band qiladi.

Xom ashyo bilan ta’minlash yillik rejaga asosan alohida tovar etkazib beruvchilarga oylik o‘n kunlik va kundalik arizalar berib turiladi va transport vositalariga bo‘lgan talab aniqlanadi.

Umumiy ovqatlanish korxonalariga tovarlarni o‘z vaqtida etkazib berish shakli shu korxonalarning bir me’yorda ishlab turishining eng muhim shartlaridan hisoblanadi.

1.5.3. Xom ashyo va yarim tayyor masalliqlarni miqdori va sifatiga qarab qabul qilishni tashkil etish

Xom ashyo va yarim tayyor masalliqlar ilova qilib beriladigan hujjatlarga, amaldagi standart va texnik shartlarga asosan ham miqdor, ham sifat jihatdan qabul qilib olinadi. Xalq iste’moli tovarlarini miqdor va sifat jihatdan qabul qilish tartibi tovar ta’minotining asosiy shartlarida, xo‘jalik shartnomalarida va tegishli me’yoriy xujjatlarda aniqlab berilgan. Tovar va yarim tayyor masalliqlarni mas’ul shaxslar-ombor mudiri, omborchi, ishlab chiqarish mudiri, oshpaz-brigadir, bufet mudiri qabul qiladi.

Miqdor jihatdan qabul qilish tovarlarning og‘irligini nechta idishga joylanganligini, idishlarning sifatini, markalanganmi yo‘qmi ekanligini aniqlashdan iborat bo‘ladi. Tovarlarning brutto (idishi bilan birga) va netto (idishsiz) og‘irligi aniqlanadi, me’yoriy xujjatlar bilan taqqoslanadi.

Sifat jihatdan qabul qilish tovarlarning navini, amaldagi standart va texnik shartlarni hisobga olgan xolda aniqlashni o‘z ichiga oladi. Sifati organoleptik usul bilan ham aniqlanadigan tovarlarning rangi, hidi, ta’mi, konsistensiyasi, tashqi ko‘rinishi tekshiriladi shu bilan birga zarur bo‘lgan hollarda tovarning namunasi laboratoriya taxliliga yuboriladi.

Sifatsiz va miqdori farq qilgan tovarlarga ta’minotchiga da’vo qilish uchun akt tuziladi. Akt tuzuvchi komissiyaning tarkibiga tovar ta’minotchi, inspeksiya vakili yoki bu ishdan manfaatdor bo‘lmagan shaxs (guvoh) kiritiladi.

Kelgan tovarlarning sifatini aniqlashni tez buziladigan tovarlarni 24 soatdan kechiktirmay, boshqa tovarlarni esa 10 kundan kechiktirmay amalga oshirish kerak.

Ba’zan tovarlarni qabul qilishda idishning og‘irligini aniqlash imkoni bo‘lmasa, bunday hollarda idishni bo‘shagandan keyin tortib ko‘riladi, kamomad bo‘lsa, akt tuzishga to‘g‘ri keladi.

Mas’ul shaxs tomonidan ham miqdori, ham sifati jihatdan qabul qilingan barcha tovarlar shu shaxsning nomiga yozib qo‘yiladi.

Tez buziladigan yarim tayyor masalliqlar, tayyor pazandalik va konditer mahsulotlari, non, sut ko‘pincha omborga tushmay, bevosita oshxona yoki bufetlarga qabul qilinadi. Yarim tayyor masalliqlar, konditer va sut mahsulotlari idishlari bilan qabul qilinib kirim daftariga kiritiladi, topshirilayotganda esa faktura qo‘shib qayta jo‘natiladi.

1.5.4. Ombor xo‘jaligini tashkil etish

Umumiy ovqatlanish korxonalarining ombor xo‘jaligi zahira xom ashyo, yarim tayyor masalliqlar va moddiy-texnika ta’minoti predmetlarini qabul qilish, saqlash va jo‘natishda qulay sharoit ta’minlash uchun xizmat qiladi.

Ombor binolarining turlari. Ombor binolarining qurilishi umumiy ovqatlanish korxonalarining quvvati, turi va ish harakteriga xom ashyolardan yoki yarim tayyor masalliqlardan ovqat pishirilishiga) bog‘liq bo‘ladi. 50 ga yaqin ovqatlanadigan joyga ega bo‘lgan kichik oshxonalarda 1-2 ta sovitish kamerasi (sovutgich) va 2-3 ta omborxonasi bo‘lgan, nisbatan kichik hajmdagi ombor binolari bo‘ladi. 50 dan ortiq ovqatlanish joyi bo‘lgan umumiy ovqatlanish korxonalarida alohida-alohida go‘sht, baliq, sut va gastronomiya mahsulotlarini hamda quruq mahsulotlarni, sabzavot va mevalarni, moddiy- texnika ta’minoti predmetlarini, idish va yoqilg‘ini saqlash xonalari bo‘lgan ombor quriladi.

Ombor binolari turli mahsulotlarning tovarlik xususiyatlariga qarab hamda ushbu mahsulotlarning yaxshi saqlanishi uchun zarur talablarni hisobga olib sovuqxonali va issiqxonalarga bo‘linadi.

Sovitilmaydigan ombor binolariga quruq mahsulotlar, ichimliklar, konservalarning ba’zi turlari, sabzavot, tuzlangan mahsulotlar, non-bulochka, moddiy-texnika ta’minoti, yoqilg‘i va idishlar saqlanadigan omborxonalar kiradi.

Sovitiladigan ombor binolari sovitish kameralaridan iborat bo‘lib, bunda go‘sht, baliq, sut mahsulotlari va Yog‘, gastronomiya, meva, Yangi sabzavot hamda oshko‘klar, yaxna ichimliklar va kerakli chiqitlar saqlanadi.

Yirik oshxonalarning omborlari qatoriga yana yuk ortish tushirish maydonchasi, ayvon va peshayvonlar ham kiradi.

Oshxonalardagi ish sharoitiga qarab ayrim omborxonalar, masalan, go‘sht, baliq, meva, oshko‘k va sovuq ichimliklar saqlanadiganlari, quruq mahsulotlar, non va shu kabilar saqlanadiganlarni bilan birga bo‘lishi ham mumkin.

1.5.5. Ombor binolarining ko‘rinishi jihozlanishi va saqlashga mos bo‘lishining asosiy talablari

Ombor binolariodatda ertula, yarim ertula xonalarda yoki binolarning birinchi qavatida yagona blok shaklida joylashgan bo‘ladi. Ombor binolariga muayyan talablar qo‘yiladiki, Bular dan eng muhimlari quyidagilardir: ombor mahsulot ishlab chiqariladigai xonalarga hamda bufetga narsa tashib o‘tishga qulay bo‘lishi yuklarni ortish-tushirish uchun tegishli maydoncha, xo‘jalik hovlisi, omborga mashina kelib to‘xtaydigan yo‘lak mavjud bo‘lishi, tovarlarii ortish va tushirish uchun zarur mexanizatsiya vositalari bo‘lishi zarur; texnika joylashgan binolar (mashina bo‘limi, shamollatish kamerasi kabilar) orasida aloqa bo‘lishi; temperatura rejimi va nisbiy namlik bir me’yorda saqlanishi; tabiiy va sun’iy shamollatish sistemalari ham muhayyo bo‘lishi kerak.

Omborning pol va devorlari konstruksiyasiga ham alohida e’tibor berilishi kerak. Pollar mustahkam, nam o‘tkazmaydigan, yuvilishi oson, silliq, benuqson bo‘lishi kerak. Devorlar ham silliq, artishi oson bo‘lishi zarur. Ombor binolarining balandligi esa kamida 2,8 *m,* omborxonadan qanday maqsadda foydalanishiga qarab eshiklarining eni 0,85-2,2 *m,* balandligi 2,2 —3,0 *m* bo‘ladi. Sovitiladigan kameralar, sabzavot va ichimliklar saqlanadigan omborxonalar faqat elektr bilan yoritilishi, qolgan xonalar esa tabiiy yorug‘ va elektr bilan yoritiladi. Ombor binolarida Yong‘inga qarshi jihozlar bo‘lishi albatta shart.

Mahsulotlarni turiga qarab saqlash rejimi va muddati, shuningdek polning $1m^2$ maydoniga qancha yuk joylashtirilishi 1.2-jadvalda keltirilgan.

1.2- jadval

Umumiy ovqatlanish korxonalarining omborlarida mahsulotlarni saqlash rejimi va muddati

Mahsulotlarning nomi	**Saqlash muddati**	**Optimal temperatu-ra, ˚S**	**Havoning nisbiy namligi,% hisobida**	**Polning $1m^2$ maydoniga to‘g‘ri keladigan yuk, kg/m^2 hisobida**
Gusht mahsulotlari	2-4	+2+4	75-85	140-180
Baliq mahsulotlari	1-3	0+2	85-95	220-260
Sut	12 soatgacha	+4	80-85	260-300
Sariyog‘	2-3	+2+4	80-85	260-280
Gastronomiya mahsulotlari	2-5	+2+6	75-80	260-300
Tuxum	5-10	+2+4	85-90	300-350
Yarim tayyor mahsulotlar	12-24 soat	+0+2	80-85	100-140
Meva, rezavor	1-2	+2+6	80-85	300-320
Oshko‘klar	1	+2+6	80-85	120-200
Sabzavot, kartoshka	5-8	+2+8	65-75	200-220
Quruq meva	5-10	+12+15	70-75	200-300
Vino-aroq mahsulotlari	10-15	+10+15	65-70	360-400

Xom ashyo va yarim tayyor masalliqlarni qoidali saqlash uchun omborxonaga tovar qo‘yiladigan tagliklar, stellaj, taxta-tokcha, javon va shu kabi jihozlar qo‘yiladi. Jihozlarning u yoki bu turini tanlab olish ombor binolarining qurilishiga, tovarlarning xususiyatiga va xom ashyo zahiralari oz-ko‘pligiga bog‘liqdir. Ombor jihozlari puxta va mustahkam bo‘lishligi o‘z-o‘zidan ma’lum. Shuning uchun oziq-ovqat mahsulotlarini saqlashda Yog‘ochdan polkalar, tagliklar, sandiqlar, javonlar, shuningdek metall stellajlar, osgichlar, tagliklar qo‘llaniladi. Mana shu jihozlarni joylashtirishda tovarlarni olib qo‘yish qulay bo‘lishi, binoni tozalash oson bo‘lishi, polning har bir kvadrat metr

maydoniga qancha yuk tushirish mumkinligini hisobga olish, undan ratsional foydalanishni nazarda tutish kerak.

Omborda yuk tashib tushirishni mexanizatsiyalashtirish. Umumiy ovqatlanish korxonalariga keladigan ko‘pgina yuklarning og‘irligi 50-70 *kg* dan ortiq bo‘ladi, shu sababli bu yuklarni tushirish va joylashtirishda mexanizatsiyaning turli vositalari zarurdir. Bu vositalarga 100 *kg* dan to 5 *t* gacha og‘irlikdagi yuklarni ko‘taradigan pod’yomniklar, lentali va rolikli transportyorlar, qo‘lda yuk tashiydigan g‘altak, aravalar, qiya o‘rnatilgan Yog‘och yoki metall tarnovlar, shipdagi relsda g‘ildiratiladigan aravachalar misol bo‘ladi.

Umumiy ovqatlanish korxonalarida ko‘pincha qo‘lda yuk tashiydigan g‘altak aravalar, qiya tarnovlar, osma moslama yo‘llar, shuningdek yuk liftlari, kichik pod’yomniklar kabi mayda mexanizmlardan foydalaniladi. Qo‘l bilan yurgiziladigan yuk aravachalar ikki, uch, to‘rt g‘ildirakli bo‘lib, 100 dan to 1000 *kg* gacha og‘irlikdagi yukni eltishga mo‘ljallangan bo‘ladi

Qiya moslamalar sabzavot va kartoshkani bochka yoki idishlardagi yuklarni podvalga tushirish yoki ombor binolariga ko‘tarishda qo‘llaniladi. Qiya moslama tarnovning qiyalik burchagi taxminan 30-40° ga yaqin bo‘ladi. Qiya moslamaga yonma-yon qilib shoti o‘rnatiladi va maxsus lyuk bilan berkitiladi.

Osma yo‘llar go‘sht kamerasiga go‘sht joylash uchun qo‘llaniladi, u yuk maydonidan to kameragacha o‘rnatilgan bo‘ladi. Liftlardan esa umumiy ovqatlanish korxonalarida ko‘pincha 100, 150, 500 va 1000 *kg* gacha yuk ko‘tara oladiganlari qo‘llaniladi.

Ombor binolariga mahsulot joylashtirishning asosiy prinsiplari.

Keltirilgan xom ashyo va tovarlarning sifati va soni tekshirilganidan so‘ng ro‘yxatga kiritiladi va saqlash uchun olib qo‘yiladi. Mahsulotlarni yaxshi qoidali saqlashi uchun tegishli rejimi va tovar joylashtirishning asosiy prinsiplariga rioya qilish zarur bo‘ladi, chunonchi: joydan to‘la foydalanish, mahsulotlar joylashgan erga bemalol o‘tib turishning qulayligi, bir xil tovarni ikkinchi xil tovar bilan yonma-yon qo‘ymaslik; devorlarga tegib turmasligiga rioya qilish, yo‘laklarning zarur kenglikda bo‘lishi va hokazolar. Asosiy yo‘laklar qo‘l yuk aravachalarni

ko‘llashga imkon beradigan kenglikda-1,0—1,2 *m* qilib qoldirilishi kerak yon tomondagi yo‘laklar esa bir oz torroq (0,5-0,7 *m)* bo‘lishi mumkin.

Mahsulotlarni joylaganda devor va poldan 20 *sm* oraliqda, isitish asboblari, vodoprovod trubalari va sovitish batareyalaridan esa kamida 50 *sm* narida joylashtirish zarur. Kartoshka va sabzavotlar uyilganda yoki qoplarga solib taxlanganda tovarning fizik-ximik xususiyatlariga qarab har bir mahsulotlarning taxlanish balandligini, idishlarning chidamlili g‘isht va har bir kvadrat metr maydonga qancha yuk joylash imkoni borligini hisobga olish zarur. Omborga joylangan mahsulotlar havo yo‘llarini to‘sib qo‘ymasligi, havo aylanishiga yaxshi imkon beradigan bo‘lishi kerak.

Go‘sht mahsulotlarini sovuq xonalarga qo‘yganda, osib yoki stellaj va tagliklar ustida saqlanadi. Sovitilgan, chala muzlatilgan va to‘la muzlatilgan go‘sht nimtalari qanorlarda ilgaklarga osilgan holda saqlanadi. Muzlatilgan go‘shtni taxlab qo‘yib saqlash ham mumkin, idishlardagi yarim tayyor masalliqlar kalla-pocha va parranda tanalarini javonlarda, tagliklar ustiga terib saqlash zarur.

Baliq mahsulotlarini idishga solib yoki taglik ustiga terib sovuq kameralarda, katta-katta baliqlarni esa ilgak yoki changakka osib qo‘yish kerak.

Sut, sariyog‘, pishloq, tuxum va gastronomiya tovarlari ham sovuq kameralarda tagliklarga va polkalarga terib saqlanadi; kolbasalar esa ilgaklarga osib yoki keltirilgan idishlarida saqlanadi.

Meva, sabzavot, oshko‘klar sovuq kameralarda savat, yashik g‘alvir va boshqa idishlarga solinib taglik va polkalarga qo‘yib saqlanadi.

Sovuq ichimliklar, sharbatlar (ayniqsa yoz kunlari) sovuq kameralarda yashiklarda yoki tagliklarga terilib o‘z idishlarida saqlanadi. Agar sovitish kameralari bo‘lmagan taqdirda ichimliklarni bufetlarning o‘zida muz solib sovitiladi.

Quruq mahsulotlardan un, krupa, makaron, qand-shakar kabilar yorug‘ va shabada aylanib turadigan xonalarda saqlanadi. Ushbu mahsulotlarni keltirilgan idishi yoki o‘ralgan qog‘ozidan ajratmay

polkalarga, shkaf va taxta tokchalarga terib qo‘yiladi. Bunday mahsulotlarning ba’zi xillari (un, guruch, qand kabilar) alohida-alohida bo‘lmalari bo‘lgan katta sandiqlarda saqlanadi.

Kartoshka va sabzavotlar qorong‘i, yaxshi shamollatib turiladigan xonalarda saqlanadi. Sabzavotlar qop, yashik va savatlarga solib yoki to‘rt tarafi taxta bilan o‘ralgan idishda saqlanadi. Kartoshka va sabzavotlar idishlarga solinganda qalinligi 1,2-1,5 *m*, piyozniki 25-30 *sm* bo‘lishi zarur.

Vino-araq mahsulotlari polkalarga tik terib, shampan vino, mineral suvlar esa yotqizib terilgan holda saqlanadi.

Non-bo‘lochkani ham quruq mahsulotlar saqlanadigan xonalardagi Yog‘och shkaflarda yoki polkalarga terib qo‘yiladi yoxud bevosita kesib dasturxonga tortadigan joyda (bufetda) saqlanadi.

Mahsulotlarning tabiiy kamayishi va uni hisoblash tartibi.

Ko‘pgina mahsulotlar saqlanish va tashish vaqtida o‘z dastlabki og‘irliklarining bir qismini yo‘qotadi. Mahsulot vaznidagi bunday kamayishni *tabiiy kamayish* deb ataydilar. Tabiiy kamayish qurish, tomib ketish, to‘kilish, sochilish, idish yuzasida qolish kabi xollar asosida ro‘y beradi.

Qurish namlikning bug‘lanib ketishi natjasida vujudga keladi. Qurishning ko‘p-ozligi mahsulotda necha foiz namli borligiga, omborxona havo harorati va namligiga va mahsulotlarni saqlash tartibiga hamda idishlarning yaxshi-yomonligiga bog‘liqdir.

Oqish ayrim mahsulotlarning issiqda erishi, shuningdek suyuq mahsulotlar (Yog‘, asal va boshqa) larning qadoqlanayotganda tomib ketish natijasida hosil bo‘ladigan kamayishdir.

To‘kilish, sochilish to‘kiladigan quruq mahsulotlarni tashishda, saqlashda va sotayotganda kelib chiqadigan isrof. Tabiiy kamayish miqdori mahsulot tashiladigan idishlarning turi va xolatiga, saqlash va tashish usullarining to‘g‘ri yoki noto‘g‘ri bajarilishiga ko‘p jihatdan bog‘liqdir.

Tabiiy kamayish normasi har xil mahsulotlar uchun turlicha bo‘lib, masalliqni qaysi faslda va qaysi zonada saqlanayotganini hisobga olgan holda ilmiy tekshirish institutlari tomonidan ishlab chiqiladi. Ana shu

norma omborxonadan tarqatilgan tovarlarning miqdori (so‘mmasi)ga nisbatan foiz hisobida belgilangan bo‘ladi. Tabiiy kamayish normasiga tovarlarni noto‘g‘ri saqlash, yuklash, tushirish vaqtida sodir bo‘ladigan nobudgarchilik sinish, emirilish kabilar kiritilmaydi.

Sifatsizligi tufayli akt bilan hisobdan chiqarilgan donalab sotiladigan va qog‘ozga o‘rab, qutichalarga joylab qadoqlangan tovarlarga hamda omborxonalarda saqlanmasdan to‘ppadan-to‘g‘ri tranzit bilan oshxonaga, bufetga kelib tushadigan masalliqlarga nisbatan ham tabiiy kamayish normasi qo‘llanilmaydi.

Tasdiqlangan normalar eng yuqori norma bo‘lib, omborxona inventarizatsiya qilinayotganida tovarlar haqiqatda etishmay qolgan hollarda qo‘llanib hisobga olinadi. Tabiiy kamayish bo‘yicha hisobni buxgalteriya to‘zib chiqadi va buni korxona rahbari tasdiqlaydi. Tabiiy kamayish normalari mahsulotlarning omborxonaga qabul qilingan baholari bo‘yicha hisobdan chiqariladi. Idishlarga nisbatan tabiiy kamayish normasi qo‘llanilmaydi. Tovarlarni haqiqatda tekshirib ko‘rmasdan xom cho‘t asosida taxminan hisobdan chiqarishga yo‘l qo‘yilmasligi kerak.

Omborxonalarniig xodimlari odatda tovarlarni saqlash va ortish, tushirish qoida va shartlariga to‘la rioya qilib, tabiiy kamayishni yo‘qotishga yoki ozaytirishga erishishlari kerak.

Omborxonalardan xom ashyoni tarqatish va rasmiylashtirish tartibi.

Har kuni ombordan oshxonaga, bufetlarga, tashqi savdo korxonalariga tovar berib turiladi. Shunday ekan tovar tarqatishni qoidali va to‘g‘ri tashkil etish maqsadida korxona rahbari barcha mas’ul xodimlarga tegishli bo‘lgan tartib grafigini tuzib tasdiqlaydi. Ombordan chiqadigan jamiyki mollar talabnoma buyurtmalarga asosan mas’ul shaxsning o‘z qo‘liga yoki ekspeditorlar orqali rasmiylashtirilib beriladi.

Tovar qabul qiluvchi shaxs olgan narsasining miqdori va sifatini, idishlarning yaroqli yaroqsizligini, hujjatlar to‘g‘ri rasmiylashtirilganmi yo‘qmi-sinchiklab tekshirib chiqishi kerak.

Ombor xodimlarining mas’uliyati. Ombor (omborxona) mudiri o‘zi qabul qilib olgan narsalarga to‘la javobgar hisoblanadi. U moddiy mas’ul shaxs bo‘lganligi tufayli ishga qabul qilinishida barcha tovarlarni but saqlashga kafolat tarzida yozma majburiyatnoma beradi. Odatda barcha mas’ul shaxslar bilan ularning moddiy mas’uliyatini tasdiqlovchi shartnoma tuzilgan bo‘ladi.

Ombor mudiri ishga kirishar ekan, ombor binosini, jihozlarini, asbob- uskunalarini, sovitish qurilmalarini, ko‘tarish-tashish jihozlarini, havo yo‘lini ochish-berkitish qurilmalarini va qo‘riqlash sharoitlarini sinchiklab tekshirib chiqib qabul qiladi. Mudir hisob va nazorat ishlarini yuritish uchun ombor daftari yoki barcha xil tovarlar uchun kartochka ochadi, bu daftar va kartochkalarga kelgan va tarqatilgan tovarlarni yozib boradi. Omborda ishlovchi har bir xodim tovar ta’minoti to‘g‘risida ta’minotchilar bilan tuziladigan xo‘jalik shartnomalarining asosiy qoidalari, tovarlarni saqlash tartibi ko‘rsatilgan instruksiya bilan tanishib chiqishi kerak. Ular oziq-ovqat mahsulotlarining tovarlik xossalari, tarozi-o‘lchov asboblarining holati va ulardan tartibli foydalanish ishlarini bilishlari shart.

Ishning to‘g‘ri yo‘lga qo‘yilishini o‘z vaqtida nazorat qilib turish maqsadida omborni muntazam inventarizatsiya qilib turish zarur. Bunda hisob ma’lumotlari buxgalteriya ma’lumotlari bilan solishtiriladi, shuningdek mudir har yili navbatdagi mehnat ta’tiliga ketish oldidan ombordagi barcha tovarlarni ro‘yxat bilan boshqa mas’ul shaxsga topshiradi.

Nazorat uchun savollar

1. Xizmatlar sohasining mamlakat rivojlanishida qanday o‘ringa ega?
2. Xizmat ko‘rsatish madaniyati qanday omillarga bog‘liq?
3. Dunyodagi rivojlangan mamlakatlar rivojlanish modelida qanday jihatlarga e’tibor beriladi?
4. Umumiy ovqatlanish korxonalari insonlarning qanday ehtiyojlarini qondiradi?
5. Mamlakatimizning xizmat ko‘rsatish sohasida qanday imkoniyatlar mavjud?

6. Restoranlarning hozirgi kurinishi dunyoda birinchi bo‘lib qaerda paydo bo‘lgan?
7. Restoran so‘zi qanday ma’noni anglatadi?
8. Umumiy ovqatlanish tashkilotlarining qanday tavsiflanishga ega?
9. Umumiy ovqatlanish tashkilotlari qanday turlarga bo‘linadi?
10. Tashkilotning turini belgilashda nimalarga e’tibor beriladi?
11. Assortimentlariga qarab barlar qanday turlarga bo‘linadi?
12. Qahvaxonalar qaerlarda tashkil qilinadi?
13. Restoranni boshqarishga nimalar kiradi?
14. Restoran direktori qanday ishlarni bajarishi shart?
15. Restoranning ishlab chiqarish bo‘yicha mudiri vazifasini ayting.
16. Shveysar, kiyim iluvchi, bosh ofitsiantlarning qanday xizmat vazifalarini bajaradi?
17. Bosh ofitsiantlarning qanday xizmat vazifalarini bajaradi?
18. Umumiy ovqatlanish korxonalarida material-texnik ta’minotga qanday talablar qo‘yiladi?
19. Ta’minotning uzilishi qanday oqibatlarga olib keladi?
20. Restoran va kafelar uchun oshxona anjom va jihozlari qanday rejalashtiriladi?
21. Umumiy ovqatlanish korxonalari ta’minotchilar bilan shartnomalarni qaerda qanday tartibda tuzishi mumkin?

II BOB. AHOLI VA TURISTLARNI OVQATLANTIRISHDA ISHLAB CHIQARISH ISHLARINI TASHKIL ETISH

2.1. Ovqatlanish korxonalarida mahsulotlar retsepturalarini tuzish tamoyillari

2.1.1. Retsepturalarni tuzish tamoyillari

Umumiy ovqatlanish mahsulotlarining retsepturalari ishlab chiqarilayotgan oziq-ovqat mahsulotlariga tegishli hisoblanadi. Ovqatlanish mahsulotlari retsepturalari 1kg taom uchun yoki 1 porsiya yoki 100 dona uchun, shu bilan birga, oziq-ovqat mahsulotlarini ishlab chiqarishda 1t yoki 1000 dona tayyor mahsulot uchun ishlab chiqiladi.

Ovqatlanish korxonasida un mahsulotlaridan tayyorlanadigan konditer mahsulotlarini 10 kg og‘irlik yoki 100 dona uchun ishlab chiqiladi.

Umumiy ovqatlanishda xom ashyoning ishlab chiqarishdagi barcha kamayishlari retsepturada ko‘rsatiladi. Taomlar uchun retsepturalarda odatda barcha zarur bo‘lgan xom ashyolar va barcha masalliqlar keltiriladi.

Ko‘pchilik retsepturalarda suv, tuz, ziravorlar, ko‘katlar miqdori ko‘rsatilmaydi. Tavsiya qilinadiki har bir oshpaz o‘z mahoratidan kelib chiqib taomlarni organoleptik ko‘rsatkichlarini sifatli bo‘lishi uchun ishlatilayotgan masalliqlarning xususiyatidan kelib chiqib suv va ziravorlarni ta’bga ko‘ra ishlatadi.

Tuz va va ziravorlar me’yorlari texnik yo‘riqnomalarda o‘rtacha sarfi 100gr tayyor mahsulotga 1gr nisbatida ko‘rsatiladi.

Retsepturaning muhim va asosiy jihati shundaki, tayyorlanayotgan bir turdagi taomlar uchun 2 yoki 3 ta variant keltiriladi. Birinchi variant restoranlar va oliy toifadagi maxsus ovqatlanish korxonalari uchun, ikkinchi variant tamaddixona, kafe va umumiy shahar, qishloq oshxonalari uchun tuziladi.

Birinchi variantdan ikkinchi variant shunisi bilan farq qiladiki unda ishlatiladigan asosiy masalliq go‘sht, parranda, baliq, saryog‘, smetana va shunga o‘xshash qimmat mahsulotlardan foydalaniladi.

Alohida retsepturalar faqat ikkinchi va uchinchi variantlarda tuziladi (sabzavotlardan, yormalardan, makaron mahsulotlaridan, dukkakli va garnirlardan iborat taomlar tayyorlashda).

Ko‘p mehnat talab qiladigan va qimmat turadigan xom ashyolardan tayyorlanadigan ba’zi taomlar uchinchi variant retsepturalariga kiritilmaydi. Bir variantli retsepturaga ega mahsulotlarga ichimliklar, shirin taomlar, ba’zi milliy taomlar kiritiladi. Variantlarni tanlashda ovqatlanish korxonalaridagi mavjud ish sharoitidan kelib chiqiladi.

Tayyorlanayotgan mahsulotlar retsepturalarining alohida xususiyati shundaki, ovqatlanish korxonasining ishlab chiqarish quvvatidan kelib chiqib hamda tayyor mahsulotlarni saqlash muddati va iste’mol qilishning joylarda tashkil etishga bog‘liq bo‘ladi.

Texnologik yo‘riqnoma va retseptura qo‘yidagi me’yoriy xujjatlarga mos bo‘lishi kerak:

- ovqatlanish mahsulotlarining retsepturalari to‘plamiga;
- texnik shartlarga;
- texnologik yo‘riqnomalarga;
- korxona standartiga;
- texnik-texnologik xaritaga.

Retsepturalar to‘plamida taomlarni uzatishda unga qo‘yiladigan talablar keltiriladi. Harorat me’yorlari, porsiyalarga taqsimlash, zarur anjomlar, bezash elementlari va boshqa xizmat ko‘rsatish madaniyatining yaxshilanishiga asos bo‘ladi.

Salat, vinegret, sup, garnir, sous, shirin taomlarning katta qismi uchun ichimliklarni alohida tayyorlash va bezash retseptura bo‘yicha talab etilmaydi.

Ovqatlanish mahsulotlarini ishlab chiqish uchun zarur bo‘lgan xom ashyoning bruttosi qayta ishlanmagan massasini ko‘rsatadi. Netto qayta ishlangan mahsulot massasini ko‘rsatadi (go‘shtni katta va mayda bo‘laklarga bo‘lingan holatda, yarim tayyor mahsulotlar, tozalangan sabzavotlar va h.k).

Retsepturaning so‘nggi qismida tayyorlanayotgan taomni chiqish massasi ko‘rsatiladi. Ba’zi sovuq gazaklar va ikkinchi taomlar bir porsiya uchun keltirilishi me’yor qilib olinadi.

Retseptura to‘plamida ba’zi mahsulotlarning 1-2-3 kategoriyalari ko‘rsatiladi.

Texnologik xaritada tayorlanadigan taom uchun zarur mahsulotlar, ularning brutto va netto massalari, tayyor mahsulot massasi, taomni tayyorlash va bezatish texnologiyalari keltiriladi (2.1-jadval).

2.1-jadval

Oshxonada kartoshka pyuresini tayyorlash texnologik xaritasi

Mahsulotlarning nomlanishi	**Massa, brutto, g**	**Netto, yarimtayyor mahsulot massasi, g**	**Tayyor mahsulot massasi, g**	**Taom tayyorlash va bezash texnologiyasi**
Kartoshka	240	180	135	Tayyorlangan kartoshka (tozalangan va kesilgan) tuzli suvda pishguncha qaynatiladi suvi almashtiriladi va sut va saryog‘ qushiladi. Saqlash muddati 12 soat
Saryog`	6.25	6.25	5	
Sut	20	20	10	
Tuz	5	5	-	
Tayyor mahsulot chiqishi	-	-	150	

2.1.2. Kalkulyasiyani ishlab chiqish va mahsulotlari narxlari haqida tushuncha hamda narx turlari

Narx shakllanishining asosiy qoidasi, bu narxlarning moddiy va mehnat xarajatlarini va mahsulotni sotish xarajatlaridan kelib chiqib shakllanishidir. Narx mahsulotning pul ko‘rinishidagi qiymatidir. Uning hajmi bozor iqtisodiyotida bozorda mavjud mahsulotga bo‘lgan talab va taklifga bog‘liqdir.

Narx uch elementdan: mahsulot tannarxi, muomala xarajatlari va foydadan iborat.

Mahsulot tannarxi – umumiy mehnat xarajatlari, ishlab chiqarish xarajatlari bo‘lib, narxning asosiy elementidir.

Muomala xarajatlari – mahsulotni sotish bilan bog‘liq xarajatlar bo‘lib, ko‘p hollarda korxonada ishlab chiqarish me’yorlari bilan belgilanadi.

Foyda – doimiy xarajatlarni qoplash va jamg‘arma yaratishga qaratilgan mahsulot narxiga qo‘shilgan summadir.

Narxlarni to‘g‘ri belgilash korxona xarajatlarini tushirish, mahsulot raqobatbardoshligini oshirish, foyda xajmini ko‘paytirishni ta’minlaydi.

Umumiy ovqatlanish korxonalarida ulgurji, chakana, o‘rtacha, hisob-kitob va sotish narxlari uchraydi.

Ulgurji narxlar – tannarx va foydadan iborat. Bu narxlar ishlab chiqarish korxonalaridan sotib olinadigan mahsulotlar uchun qo‘llaniladi. Qishloq xo‘jalik mahsulotlari ulgurji narxlarining elementlari vuyidagilardir: sotib olish narxi, fermer va boshqa xo‘jaliklarning xarajatlarini qoplaydigan va foyda beradigan ajratmalar. Don va don mahsulotlariga kirmaydigan mahsulotlarning narxi mahsulotni sotib olish, tashish va saqlash xarajatlarini o‘z ichiga olgan xaqiqiy narxga qarab belgilanadi.

Chakana narxlar – to‘g‘ridan to‘g‘ri axoliga sotiladigan narxlardir. Ta’minotchi mahsulotni katta xajmda etkazib bersa, mahsulotga chegirma beriladi.

Misol: 1 kg shakarning chakana narxi 1150 so‘m, 10 t xajmga ega tovar to‘pi sotilmoqda. Chegirma 5%ni tashkil qiladi. 100 t tovar to‘piga – 10% chegirma beriladi. Chegirma me’yorini ta’minotchi belgilaydi.

O‘rtacha narxlar – bir guruhdagi mahsulotlarning holatiga qarab belgilanadigan narx. Bu narxlar ishlatilgan mahsulotlarning umumiy qiymatini ularning soniga bo‘lish bilan aniqlanadi.

Misol. Hisobot davrida korxona quyidagi mahsulotlarni ishlatdi: Makaron – 5000 kg 4000 so‘mdan

Lapsha – 3000 kg 3600 so‘mdan

Vermishel – 2000 kg 4200 so‘mdan

Makaron mahsulotlarining o‘rtacha narxi quyidagicha aniqlanadi:

$$O`r\ narx\ = \frac{(5000x4000) + (3000x3600) + (2000x4200)}{5000 + 3000 + 2000}$$

Umumiy ovqatlanish korxonalarida turli holatdagi xomashyodan foydalaniladi. Shuning uchun go‘sht, parranda, baliq, kartoshka, sabzavotlar uchun holatni moslaydigan koeffitsentlardan foydalaniladi. Bu ko‘rsatgich asosiy hisoblanadigan mahsulot holatining chiqish me’yoriga nisbatan boshqa holatning chiqish me’yori bo‘yicha

hisoblanadi. Masalan, 2-kategoriya mol go‘shtidan katta bo‘lakli yarimfabrikat chiqish me’yori go‘shtning bturto og‘irligidan 65%ni tashkil qiladi. 1-kategoriyali mol go‘shtidan shu yarimfabrikatning chiqish me’yori 74% ni tashkil qiladi. Holatlarni moslaydigan hisob koeffitsenti 69,5 : 74 = 0,9392 ga teng bo‘ladi.

Bundan 1s mol go‘shtining o‘rtacha narx hisobi quyidagi ko‘rinishda bo‘ladi:

2.2.-jadval

Mahsulot nomi	**Hajmi, sentner**	**Chakana narxi, so‘m**	**Summasi**	**Holatlarni moslashtirish koeffitsenti**	**Holatlarni moslashtirish koeffitsentidan kelib chiqqan hajm**
Mol go‘shti:					
1-kategoriya	700	32.000	22.401.000	1,0000	700
2-kategoriya	300	28.500	8.550.000	0,9392	281,76
			30.950.000		981,76

1s mol go‘shtining o‘rtacha narxi:

30.950.000 : 981,76 = 31525 so‘mni tashkil qiladi yoki go‘shtning o‘rtacha narxi 3152,5 so‘mni tashkil qiladi.

Hisob-kitob narxlari asosiy holatda bo‘lmagan mahsulotlarda qo‘llanilib, har bir xomashyo turining o‘rtacha narxini holatlarini moslashtirish koeffitsentiga ko‘paytirish yo‘li bilan hisoblanadi.

2.3-jadval

Mahsulot nomi	**O‘rtacha narxi, so‘m**	**Holatlarni moslashtirish koeffitsenti**	**Hisob-kitob narxi, so‘m**
Mol go‘shti: 1-kategoriya	3152,5	1,0000	3152,5
Mol go‘shti: 2-kategoriya	3152,5	0,9392	2960,8

Ishlab chiqarish va muomala harajatlari va foydani ta’minlash uchun umumiy ovqatlanish korxonalarida ustamalar ko‘zda tutilgan.

Korxona turiga, xizmat sifatiga, moddiy xarajatlarga qarab umumiy ovqatlanish korxonalari ustama me’yoriga qarab oliy, 1-, 2-, 3-kategoriyalarga bo‘linadi. Har bir korxona kategoriyasiga qarab ustama

narxlar belgilanadi. Oliy kategoriyali korxonalar uchun yuqori ustamalar belgilangan.

Sotuv narxlari o‘rtacha, chakana yoki xarid narxlariga ustamalarni qo‘yish bilan shakllanadi.

Misol: 1 kg mol go‘shtining o‘rtacha narxi 3152,5 so‘mni takil qiladi.

Ustama me’yori 10%.

Ustama summasi 3152,5x10%:100=315,25 so‘m.

1 kg mol go‘shtining sotuv narxi 3152,5+315,25=3467,75 so‘mni tashkil qiladi.

Umumiy ovqatlanish korxonalarida xomashyoning sotuv narxlarini hisoblash tayyor taomlar, kulinar mahsulotlarning narxi (kolkulyasiyasini)ni hisoblash uchun kerak bo‘ladi. Undan tashqari, sotuv narxlari ba’zi bir sotib olinadigan tayyor mahsulotlarda ham qo‘llaniladi. Bazi bir mahsulotlar chakana narxlarda sotiladi. Hisob-kitob narxlari ishlatiladigan korxonalarda ustama shu narxlarga qo‘shiladi va korxonaga xomashyo kirim qilinganda amal qilinadi.

Sotuv narxlarining kalkulyasiyasi

Umumiy ovqatlanish korxonalarida kalkulyasiyaga xomashyo sotuv narxlari bo‘yicha kiritiladi. Bu narxlar korxona kategoriyasiga qarab belgilangan ustamalar va xomashyoning o‘rtacha narxidan yoki chakana narxlardan shakllanadi.

Asosiy bo‘lmagan holatdagi xomashyodan ishlab chiqarilgan mahsulotlar kalkulyasiyasini hisoblashda o‘rtacha narxlarga ustamalarni qo‘yish kerak.

Yordamchi xo‘jaliklardan kelib tushadigan xomashyo, dexqon bozorlaridan sotib olinadigan donli bo‘lmagan qishloq xo‘jalik mahsulotlariga ustamalar ularning xaqiqiy narxlariga qo‘shiladi.

Chakana narxlarda sotiladigan (non, non mahsulotlari, sharbatlar) mahsulotlar kalkulyasiyasiga ustamasiz chakana narxlarda kiritiladi.

Ziravorlar va tuzning narxi kalkulyasiyaga sotuv narxlarida hisoblangan xomashyo tuplami narxiga nisbatan foizlarda hisoblanib kiritiladi.

Kulinar mahsulotlariga sotuv narxlarining kalkulyasiyasi.

Umumiy ovqatlanish korxonalarida ishlab chiqarilga va sotib olingan mahsulotlarning sotuv narxlarini ishlab chiqish **kalkulyasiya** deyiladi. Kalkulyasiya tuzishda taomlar xilma-xilligi, homashyo me'yori va xomashyo narxidan foydalaniladi. Har bir taom uchun sotuv narxlari kalkulyasiya kartochkasida hisoblanadi. Taomning narxini aniqroq hisoblash uchun kalkulyasiya 100 ta taom yoki 10 kg garnir uchun hisoblanadi.

120-sonli kalkulyasiya kartochkasi:

Taom nomi: qavrilgan jo‘ja

Taomlar to‘plamidagi raqami: 1293. Mahsulot chiqishi: 100 dona

2.4-jadval

Kalkulyasiya tartib raqami №1

T/r	Xomashyo nomi	Mahsulot sarfi me'yori, kg	1 kg narxi, so‘m	Summa, so‘m
1.	Tozalangan jo‘ja (1 donasining o‘rtacha vazni 450 gr)	45,0	28 500,0	1 282 500,0
2.	Eritilgan yog‘	1,5	27 000,0	40 500,0
3.	Smetana	0,5	10 000,0	5000,0
4.	Ziravorlar va tuz	-	-	600,0
	To‘plamning umumiy qiymati			1 327 400
	Ustama 20%			265 480
	Bir donasining sotuv narxi			

Ishlab chiqarish mudiri:

Kalkulyasiyani tuzdi:_____

Tasdiqlayman: Direktor

Kalkulyasiya hisob-kitoblari quyidagilardan iborat bo‘ladi:

- retseprlar to‘plamidan kalkulyasiya kartochkasiga retseptning raqami va ustun raqami, taom nomi, taom tarkibiga kiradigan xomashyo, 100 porsiyaga etadigan xomashyo sarfi kiritiladi. Kalkulyasiyada go‘sht me'yori, bturto me'yori bo‘yicha ikki ko‘rmatgichda: suratda –

go‘shtning bturto sarfi, maxrajda esa go‘shtning netto sarfi ko‘rsatiladi. Go‘sht, baliq va sabzavot yarimfabrikatlari ishlab chiqish uchun mahsulotlar sarfi netto me’yori bo‘yicha olinadi, 1 kg mahsulotning sotuv narxi aniqlanadi(o‘rtacha, chakana narxga ustama qo‘shish bilan);

- xomashyoning har bir turi uchun har birining narxini xomashyoning xajmiga ko‘paytirish yo‘li bilan 100 porsiyaga mo‘ljallangan xomashyo qiymati aniqlanadi;
- xomashyo qiymati jamlanib, jami qatoriga yoziladi va “100 porsiya xomashyo to‘plaminin sotuv narxi” ustuniga kiritiladi;
- bir porsiya taomnig sotish narxini umumiy sotuv qiymatini 100 ga bo‘lish bilan aniqlanadi. Natija “bir porsiya ovqatning sotuv narxi” yakuniy qatorga yozib qo‘yiladi;
- “Tayyor mahsulot chiqishi” ustunida mahsulotni gramlarda chiqishi ko‘rsatiladi. Ikkinchi taomlarning chiqishi chiziqcha bilan, birinchi asosiy vazni, garnir va sous vazni bilan ko‘rsatiladi.

Kalkulyasiya kartochkalari sotuv narxlarining to‘g‘ri hisoblanishiga javobgar shaxslar tomonidan imzolanadi va maxsus jurnalda qayd qilinadi.

Asosiy va qo‘shimcha garnirlarga, souslarga narxlar alohida kalkulyasiya qilinadi.

Narxlar pereskurantini tuzish tartibi.

Pereskurantlardan foydalanish narxlarni aniqlashda xato qilmaslikka, har kuni sotuv narxlarning kalkulyasiyasini tuzmaslikka, birlamchi xujjatlar tuzishni osonlashtirishga, xodimlar va mijozlarga qulaylik yaratishga qaratilgan. Mahsulotlarning sotuv narxi uzoq muddatga tuziladi, pereskurantlarga kiritiladi va rahbar tomonidan tasdiqlanadi.

Doimiy narxlar pereskuranti korxona kategoriyasi va iste’molchilar tarkibiga qarab tuziladi.

Pereskurantlarni tuzish uchun katta tayyorlov ishi olib boriladi. Birinchi o‘rinda korxona guruxiga qarab mahsulot xilma-xilligi iste’molchilar talabi va joriy davrda sotilgan mahsulotlarni tahlili bilan aniqlanadi.

Doimiy pereskurantlarga kiritiladigan mahsulotlar turi aniqlangach, taomlar to‘plamidan ajratib olingan taomlar retseptlari aniqlanadi. Retseptlar turli ko‘rinishlarda ishlab chiqariladi. Bu erda mahsulotlarning o‘rindoshligi inobatga olinadi.

Shundan keyin mahsulotlar turiga qarab o‘rtacha narxlar hisob-kitob qilinadi. Bu hisob-kitobning aniqligi sotuv narxlarining to‘g‘riligiga va pereskurant amal qilish muddatining davomiyligi kafolatidir.

Pereskurantga kiritiladigan mahsulotlar ro‘yxati, retseptlar, o‘rtacha narxlar aniqlangach, taomnomaga kiritiladi. Shu kartochkalar asosida narxlar pereskuranti tuziladi va kitob shaklida rasmiylashtiriladi.

Pereskurantlar ikki asosiy bo‘limdan iborat bo‘ladi. Birinchi bo‘limda mahsulot nomi, mahsulot chiqishi (gramm hisobida), mavsumiy sotuv narxlari ko‘rsatiladi. Ikkinchi bo‘limda esa pereskurantga kiritilgan barcha kulinar mahsulotlarning (gazaklar, birinchi, ikkinchi, uchinchi taomlar, issiq ichimliklar, souslar, garnirlar) retseptlari va sotuv narxlari kalkulyasiyasi ko‘rsatiladi.

Pereskurantning asosiy bo‘limlari quyidagi ko‘rinishda bo‘ladi:

2.5-jadval

B. Sotuv narxlarning kalkulyasiyasi va retseptlari

Taomlar to‘ plami bo‘ yicha retseptlar	**Taom nomi (gazaklar, ichimliklar shular jumlasidan)**	**100 porsiyaga mo‘ ljallangan mahsulot hajmi, kg**	**Sotuv narxi, so‘m**			**Tayyor mahsulot chiqishi, gramm**
			1 kg mahsulot narxi	**100 porsiyaga mo‘ljallangan mahsulot to‘plami**	**1 porsiya taom uchun**	
	Jami:	x	x			

2.2. Menyuni ishlab chiqarish tartibi va turlari

2.2.1. Restoranlarda ishlatiladigan menyu turlari

Menyu—bu joriy kunda sotuvda mavjud bo‘lgan taomlar, yaxna taomlar, kulinariya mahsulotlari va ichimliklar ruyxati. Menyuni tuzayotganda oshpazning nimani yoqtirishi yoki tayyorlay olishi haqida

emas balki mijoz haqida uylash kerak. U mijozga tanlash imkoniyatini yaratish uchun etarli darajada xilma xil bo‘lishi lozim. Ammo shu bilan birga restoranda tayyorlanishi va uzatilishi mumkin bo‘lgan taomlar bilan cheklangan bo‘lishi kerak. Menyuning tashqi ko‘rinishi odatda restoranlar o‘zining individualligini yoki aksincha u yoki bu maqsadga tegishli ekanligini ko‘rsatish uchun qo‘llaydigan dizaynni ifodalaydi. Menyuga rangli ishlov berishdagi

Elektron menyu (taomnoma).

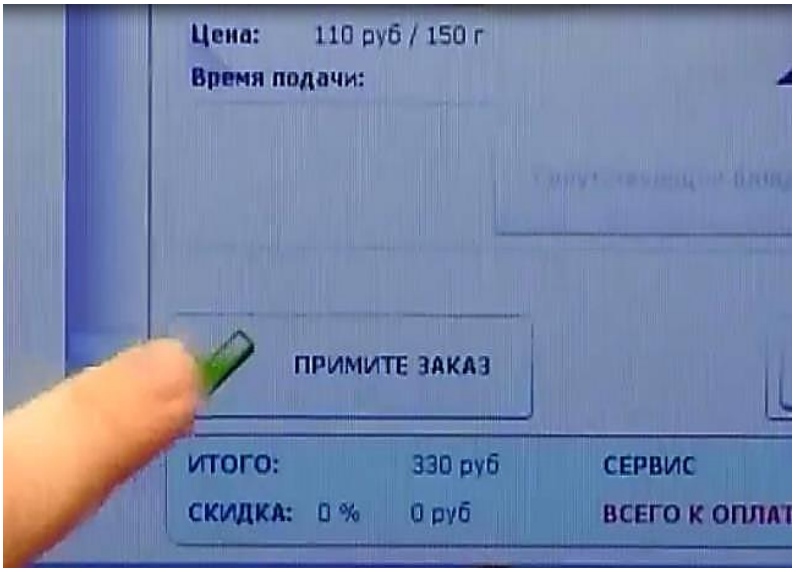
palitra restoranda qo‘llanilgan bezak ranglariga mos kelishi lozim. Menyuning tashqi ko‘rinishi ovqatlanish tashkilotining bozor konsepsiyasi va qiyofasini tasvirlaydi. Qog‘ozning rangi, matn uslubi va ulchovi restoranning uslubi va yo‘nalishiga moslab tanlanishi kerak, zalning yorug‘ligi ham inobatga olinadi. Menyu mijoz uni osonlikcha o‘qiy olishi uchun etarli kattalikdagi bosma harflardan ishlangan bo‘lishi lozim. Shu bilan birga menyu stolda undan foydalanish qo‘lay bo‘lishi uchun unchalik katta bo‘lmagan formatda bo‘lishi kerak. Menyu turli xil matrialda bosilgan bo‘lishi mumkin, bir martalik yupqa qog‘ozdan tortib yaxshi ishlangan teri yoki pergamentgacha. U shaffof plastik bilan qoplangan bo‘lishi mumkin (plastik bilan qoplangan menyularni asosan kafe va arzon restoranlarda uchratish mumkin, yuqoriroq xizmat ko‘rsatish darajasiga ega bo‘lgan restoranlarda esa kam uchraydi). Menyu – bu muvaffaqiyatga erishishning asosiy vositasidir. Shuning uchun ham uni tuzishga alohida e’tibor qaratish lozim. Mahsulotlarning sifati, bu taklif etilayotgan taomlarning ta’m va estetik xususiyatlarini albatta inobatga olish zarur. Menyuni tuzish—bu yuqori malakani talab



etuvchi, bir vaqtning o‘zida ham ilm ham san’atdir. Asosiy talablardan biri bo‘lib mavsumiy mahsulotlarni qo‘llash xisoblanadi ularning sifati yuqoriroq va narxi ham arzonroq bo‘ladi. Menyu tarkibida parranda go‘shtidan ham qora go‘shtdan ham tayyorlangan taomlar bo‘lishi kerak, chunki turli mijozlar turlicha didga ega.

Asosiy taom boshqalariga nisbaan og‘irroq bo‘lishi lozim, bunda birinchi taom engil bo‘lishi kerak. Taomni tashkil etuvchi mahsulotlar bilan birgalikda uni tashqi kiyofasiga ham e’tibor qaratish zarur. Agar tushlik yoki kechki ovqat tarkibiga ko‘p miqdordagi taomlar kirsa, unda ularning har biri nisbatan engil bo‘lishi lozim va aksincha, agar ularning soni kam bo‘lsa unda taomlar og‘irroq bo‘lishi kerak. Menyuni tuzishda milliy ovqatlanish an’analari va ovqat bilan bog‘liq bo‘lgan diniy cheklashlar inobatga olinishi zarur.

Hozirgi kunda umumiy ovqatlanish korxonalarida zamonaviy innovatsiyalardan foydalangan holda elektron menyular ommalashib bormoqda. Elektron menyu yordamida mijozlar buyurtmalarni o‘zlari rasmiylashtirishi va uni elektron tarzda uni oshxonaga yuborishi mumkin. Mijozlarga xizmat ko‘rsatish kabinalarida maxsus sensorli monitorlar o‘rnatilgan bo‘lib, xamma uchun tushinarli bo‘lgan ko‘rinishda namoyon etiladi.



Elektron menyudagi taomlar assortimenti.

Tashrif buyuruvchilar taomlar assortimentini o‘rganishadi va tashqi ko‘rinishi, porsiya uchun narxlari, tarkibi hamda kaloriyasi bilan tanishadi

Mijozlar o‘zlarining tanlovini aytish uchun ofitsiantlarni chaqirishi shart emas. Buning uchun ular buyurtmani qabul tugmasini bosish kifoya qiladi. Taomlar tayyor bo‘lgunga qadar mijozlar o‘zlari



Oshxonada buyurtmani qabul qilish monitori

hohlagan musiqani tanlab eshitishlari mumkin. Har bir kabinada maxsus akustik tizim o‘rnatiladi.

Elektron menyu bir necha chet tillarida taqdim etilishi mumkin.

Chet el sayyohlari o‘zlari hohlagan tilda buyurtma berish tilini erkin tanlashlari mumkin. Shu bilan birga bu dastur orqali mijozlar kafeda tashkil etilgan servisga baho berishlari mumkin. Oshxona. Oshxonada sensorli monitor o‘rnatilgan bo‘lib, u oshpazga tegishli bo‘lgan ma’lumotlar joylashtirilgan. Berilgan buyurtmalar ro‘yxati ovozli signal tarzda monitorga kelib tushadi. Oshpazlar ro‘yxatni ko‘rib chiqadi va buyurtma qabul qilinganligini buyurtma qabul qilish tugmasini bosish orqali qabul qiladi. Bu esa o‘z navbatida taomlarni tayyorlash uchun ketgan vaqtni belgilash uchun zarur bo‘ladi. Dasturda har bir tayyorlanadigan taomning texnologik haritasi va retsepturasi, keltirilgan.

Oshpaz buyurtmadagi taomlarni tayyorlab bo‘lgach ofitsiantlarni elektron tarzda ogohlantiradi.

Ofitsiantlar va barmenlar. Monitor yordamida ofitsiant va barmenlar qaysi stolga qanday buyurtma berilganligini osonlik bilan aniqlashadi va buyurtmani bajarishadi. Berilgan taomlar ro‘yxati avtomatik tarzda har bir stol uchun ro‘yxatga olinadi.

Menyuning turlari

Menyu –bu gazaklar, taomlar, oshxona mahsulotlari, alkogogol va alkogolsiz ichimliklar, tamaki mahsulotlari namunasining shu kungi sotuvdagi ro‘yxati. Menyuda tomlar tartib bilan joylashtiriladi. Umumiy ovqatlanish korxonalarida xususan restoranlarda menyuning qo‘yidagi turlaridan foylaniladi:

- Taomlarni erkin tanlash mumkin bo‘lgan menyu;
- Tushlik uchun;
- Biznes lanch;

- Yakshanba kuni uchun branch;
- Kunlik ratsion uchun;
- Vegitariancha;
- Mavsumiy;
- Banket uchun;
- Bolalar uchun;
- Parhezli;
- Ommaviy tadbirlar uchun;

Taomlarni erkin tanlash mumkin bo‘lgan menyu asosan restoranlar uchun muljallangan. Menyuda firma taomlari, sovuq taomlar va gazaklar, birinchi va ikkinchi taomlar, shirin taomlar, issiq va sovuq ichimliklar va konditer mahsulotlari ro‘yxati ko‘rsatiladi.

Menyu qo‘yidagi ma’lumotlarni o‘z ichiga oladi: taomning chiqishi, uning nomlanishi va bahosi. Salat va taomlar uchun tayyorlangan garnir va souslar taom bilan bitta raqam bilan ko‘rsatiladi. Taomlar sous va garnirlar bilan beriladigan bo‘lsa ular ajratib ko‘rsatiladi (asosiy mahsulot, sous, garnir).

Menyu qo‘yidagi elementlardan tashkil topadi: sarlavha, taomlar nomlari va ularning tariflangan tasviri.

Sarlavhada shu kundagi taomlar, firma taomlari, sovuq va issiq gazaklar, suplar, issiq taomlar va boshqalar ko‘rsatiladi. Sarlavha ostida esa baliqli, go‘shtli, sabzavotli turlari ko‘rsatiladi.

Restoranning tushlik uchun menyusida sovuq taomlar, birinchi va ikkinchi taomlar, desert va ichimliklar, non va non mahsulotlarini o‘z ichiga oladi. Tushlik uchun menyuda ratsional ovqatlanish me’yorlari, ratsion narxi, taomlar tarkibidagi mahsulotlarni to‘g‘ri tanlovi e’tiborga olinadi.

Biznes lanch menyusi restoranlarda mijozlarga maxsus vaqtda (dushanba- juma kunlari soat 12.00dan 16.00gacha) tez xizmat ko‘rsatish uchun muljallangan mexmonlarga 3-4 turdagi sovuq gazaklar, 2-3 ta sup, 4-5 ta ikkinchi taomlar, 1-2 ta shirin taomlar, 2-3 nomdagi issiq va sovuq ichimliklar, non va non mahsulotlari. Biznes lanch menyusi har xaftada almashtirilib turiladi.Menyuda taomlarni erkin tanlash mumkin bo‘lgan

menyudan olinishi mumkin, lekin individul buyurtmadan ko‘ra arzonroq bo‘ladi.

Yakshanba kuni uchun branch menyusi aholining oilaviy dam olish kuni uchun soat 12.00 dan 16.00 gacha vaqtda ovqatlantirish uchun muljallangan bo‘ladi. Restoranlarda bu menyu katta assotiment taom va gazaklar bilan shved stoli asosida xizmat ko‘rsatiladi. Desert, mevali va choy stoli alohida tashkil etiladi. Branch menyusidagi taomlar narxi oldindan belgilanadi.

Kunlik ratsion uchun menyu simpozium, konferensiya va yig‘ilish qatnashchilari uchun tuziladi. U taomlarni erkin tanlash mumkin bo‘lgan yoki oldindan jamlangan (nonushta, tushlik, kechki ovqatlanish) bo‘ladi. rejalashtirilayotgan ovqatlanish narxidan tashkil topadi va kun uchun muljallangan ratsion kaloriyasiga mos bo‘lishi (2000 dan 5000 kkalgacha) kerak.

«Alya- kart» – har bir taom o‘zining alohida narxi bilan ko‘rsatilgan menyu. Bunday menyu turini odatda fransuzcha xizmatni amalga oshiruvchi qiymat restoranlarda uchratish mumkin.

«Tabldot» – yagona kompleks narxli menyu. Bahoga hamma narsa kiritiladi: yaxna taomdan tortib shirinlikgacha (desert). Ammo bunday menyu o‘zining yaqqol kurinishida restoranlarda foydalanilmaydi. Statik menyu—oldindan aniqlangan, kunma kun o‘zgaravermaydigan menyu. Doimiy mijozlar kamdan kam uchramaydigan qiymat restoranlarda menyuni o‘zgartirishga ehtiyoj sezilmaydi.

Siklik menyu—mijoz uchun keng tanlash imkonini beruvchi menyu.ssiklik menyuda aniq salatlar majmuasi, baliq va go‘sht taomlari, yaxna taom va shirinlik (desert) taklif etilib, ular har kun o‘zgarib turadi.

2.3. Ovqatlanish korxonalarida ishlab chiqarish infrastrukturasining umumiy tavsifi

2.3.1. Ovqatlanish korxonalarida ishlab chiqarishning tarkibiy tuzilishi

Ishlab chiqarish infrastruktura xizmatlar taqdim etish va taomlar ishlab chiqarishda texnologik jarayonlar to‘g‘ri tashkil etish bilan bog‘liq

har qaysi korxona faoliyatida mahsulotlar ishlab chiqarishni tashkil etish uning ishlab chiqarish infrastrukturasi bilan belgilanadi.

Ishlab chiqarish infrastrukturasi orqali korxona o‘zining ishlab chiqarish tarkibi (qatnashuvchilar, bo‘limlar, sexlar va boshq.) shakl aloqalarini tashkil etadi.

Ovqatlanish korxonalari ishlab chiqarishning tarkibiy tuzilishida qo‘yidagi ko‘rinishlarda bo‘ladi. Tayyorlov, oziq-ovqat do‘konlari, savdoning boshqa turlari uchun har xil tayyorgarlikdagi mahsulotlar, ishlab chiqarishni to‘liqssikli bo‘yicha ishlaydigan, xom ashyo bilan ishlaydigan korxonalar.

Ishlab chiqarish – bu katta bo‘limlardan iborat bo‘lib o‘ziga sexlarni birlashtiradi.

sex-korxonaning bir qismi bo‘lib, ishlab chiqarishning yakuniy texnologik jarayonlari amalga oshiriladi. Texnologik jarayonlarning turlari va ish hajmiga ko‘ra sexlar ishlab chiqarish uchastkalari, bo‘limlar yoki liniyalarga bo‘linishi mumkin.

Ishlab chiqarish uchastkasi- bu korxonaning bir qismi bo‘lib ishlab chiqarish jarayonlarining yakuniy bosqichini amalga oshiradi.

Bo‘limlar –asosan katta ishlab chiqarish korxonalarida katta sexlarda tashkil etiladi.

Ovqatlanish korxonalarining sexlarida, bo‘limlarida, ishlab chiqarish qismlarida ish joylari tashkil etiladi.

Ish joyi- bu koxonaning alohida qismi hisoblanib, bu erda yakka yoki guruh bo‘lib xodimlar berilgan jarayonlarni amalga oshiriladilar. Ovqatlanish korxonalari sexli va sexsiz tarkibiy tuzilishga ega bo‘lishi mumkin.

Sexli tuzilish ovqatlanish korxonalarining katta ishlab chiqarishga muljallangan turlarida tashkil etiladi. Qayta ishlash sexlari qo‘yidagicha taqsimlanadi. Go‘sht-baliq, tayyorlovchi sexlar (issiq, sovuq), maxsus sexlar(qandolat, oshxona).

Har bir sexda texnologik liniyalar tashkil etilada. Texnologik liniyalar, ishlab chiqarish uchastkasi, texnologik jarayonlarni amalga oshirish uchun jihozlar bilan ta’minlangan bo‘lishi kerak. Har bir sexda texnologik liniya tashkil etiladi.

Texnologik liniyalar, ishlab chiqarish uchastkasi, texnologik jarayonlarni amalga oshirish uchun jihozlar bilan ta’minlangan bo‘lishi kerak.

Sexsiz tarkibiy tuzilish ishlab chiqarish quvvati katta bo‘lmagan ovqatlanish korxonalarida tashkil etiladi. Bunday ovqatlanish korxonalari ishlab chiqarish mahsulotlari ma’lum bir turga muljallangan bo‘ladi. Masalan: (tamaddixonalar, kabobxonalar, chuchvaraxona va boshq.)

Ovqatlanish korxonalari tarkibiy tuzilishi va unga bo‘lgan talablar SMvaQ ga binoan amalga oshiriladi.

2.3.2. Ovqatlanish korxonalarining infrastrukturasi va uni samaradorligini oshirish yo‘llari

Restoran infrastrukturasi bu mahsulot ishlab chiqarishni va iste’molchilarga xizmat ko‘rsatishni tashkil qilish uchun zarur bo‘lgan ishlab chiqarish va savdo binolari, texnologik jihozlar, transport vositalari hamda boshqa asosiy fondlardan iboratdir.

Restoran korxonasining moddiy-texnika bazasi u yoki bu shart-sharoitlarni mavjudligiga qarab o‘zgarib turishi, rivojlanishi yoki eskirishi mumkin. Restoran binolari, jihozlari agar iste’molchilar talabiga javob bera olmaydigan bo‘lsa, u holda bunday xolatni yaxshi deb baholab bo‘lmaydi, chunki restoranning asosiy vazifasi va maqsadi iste’molchilarga qulay, arzon, sifatli xizmat ko‘rsatishdan iboratdir. Shuning uchun ham uning infrastrukturasi iste’molchi talabini to‘liq qondira olish darajasida bo‘lishi kerak.

Restoranning infrastrukturasidan foydalanish samaradorligi ushbu ob’ektni imkoni boricha to‘liq potensialidan foydalanish tushuniladi. Restoranning potensialini ikkita asosiy ko‘rsatkichi bilan izohlash mumkin, bular ishlab chiqarish quvvati va savdo zalini qabul qilish quvvati.

Ishlab chiqarish quvvati bu tayyorlanayotgan taomlarning eng asosiy turiga nisbatan qo‘llanilib, natural ko‘rsatkichlar bilan o‘lchanadi, va u restoran qanday ishlaganligini ko‘rsatib beradi. Ishlab chiqarish quvvati ayrim oshxonalarda, restoranlarda birinchi taomganisbatan

qo‘llanilsa, boshqalarida esa ikkinchi taomga qo‘llaniladi. Bu asosan oshxona yoki restoranni qaysi taomni ko‘prok ishlab chiqarishga yoki, boshqacha qilib aytganda, umumiy ishlab chiqarilgan taomlar ichida asosiy taomning hissasi ko‘pligiga bog‘lik.

Bozor iqtisodiyoti sharoitida mavjud bo‘lgan asosiy va oborot mablag‘lardan foydalanish darajasini oshirish muhimdir, chunki bozor iqtisodiyoti korxonalar, firmalar va boshqa tashkilotlarni har yili yangidan asosiy fondlarni harid qilishga imkon bermaydi yoki boshqacha qilib aytganda, har bir fonddan samarali foydalanish yo‘li qidiriladi. Shuning uchun ham restoran korxonalarida uning binolari, qurilmalari, jihozlari, yangi texnologik asbob uskunalar, transport vositalari, shuningdek kam qiymatga ega bo‘lgan jihozlarni imkoni boricha to‘liq ishlatishga va ulardan etarlicha samara olishga harakat qilinadi. Restoran xo‘jaligida mavjud bo‘lgan jihozlardan foydalanish va ularni samaradorligini oshirish yo‘llaridan biri, bu eng avvalo imkon boricha ko‘proq iste’molchilarni restorandan foydalanishga jalb etish. Tayyorlanadigan ovqatlarning sifati yuqori darajada bo‘lishligi, narx-navoni raqobatchilarga qaraganda pastligi restoranlar uchun juda katta manfaat keltiradi.

2.4. Sabzavot sexi ishini tashkil etish

2.4.1. Sabzavot sexi ishini tashkil etish

Sabzavot sexida kartoshka, sabzavot, qo‘ziqorin, oshko‘k tuzlangan karam va boshqa tuzlangan mahsulotni tozalash, archish va to‘g‘rash ishlari bajariladi.Sabzavot sexining katta-kichikligi bitta odam o‘tirib ishlaydigan maydon kvadrat metrlari koeffitsienti yordamida hisoblanadi. Maydon koeffitsienti turlicha bo‘lib, bu korxonaning turiga, nechta odamni ovqatlantirish mumkinligiga qarab belgilanadi.

Sabzavot sexiga quyosh nuri tushib turadigan, ya’ni derazalarning pol maydoniga bo‘lgai nisbati kamida 1:6 dan iborat, agar elektr bilan yoritish ko‘zda tutilsa u kamida 50 lyuks bo‘lishi shart. Xonadagi havo harorati 16—18 darajada bo‘lishi kerak. Havo aylanib turadigan ventilyasiyalari mavjud bo‘lishi zarur, bunda bir soatda kiradigan

havoning hajmi so‘rib olinadigan havoning hajmidan 1,5 barobar ortiq bo‘lishi ta’minlanishi kerak. sex binosi albatta isitilishi shart.

Sexning pollari suv o‘tkazmaydigan, kamchiliksiz bo‘lishi lozim. Sexdagi loyni yuvib yuborish uchun qum ushlagichlar bilan jihozlangan 1-2 teshik qoldiriladi. Teshiklarning nishabi 0,015 *m* bo‘lishi kerak. Bu teshiklardan tashqari yuvadigan mashinalarining oldida ham yana qo‘shimcha teshik qoldiriladi. Devorlariga poldan 1,5 *m* balandlikda sirlangan plitalar qoplanadi, qolgan qismi esa ohak bilan oqlanadi yoki elim bo‘yoq bilan bo‘yaladi.

Yuvadigan mashinaning o‘rnatilgan asosidan- 0,5 *m* masofada balandligi 0,1 *m* keladigan beton devorcha qo‘riladi, bu devorcha mashina ishlaganida sexning butun maydoni ifloslanmasligini ta’minlaydi. Teshiklar o‘ralgan joydan o‘tkaziladi. sexning ikkita eshigi bo‘lishi kerak: biri xom ashyo olib kirish uchun, ikkinchisi esa yarim tayyor masalliqlarni olib ketish uchun zarur.

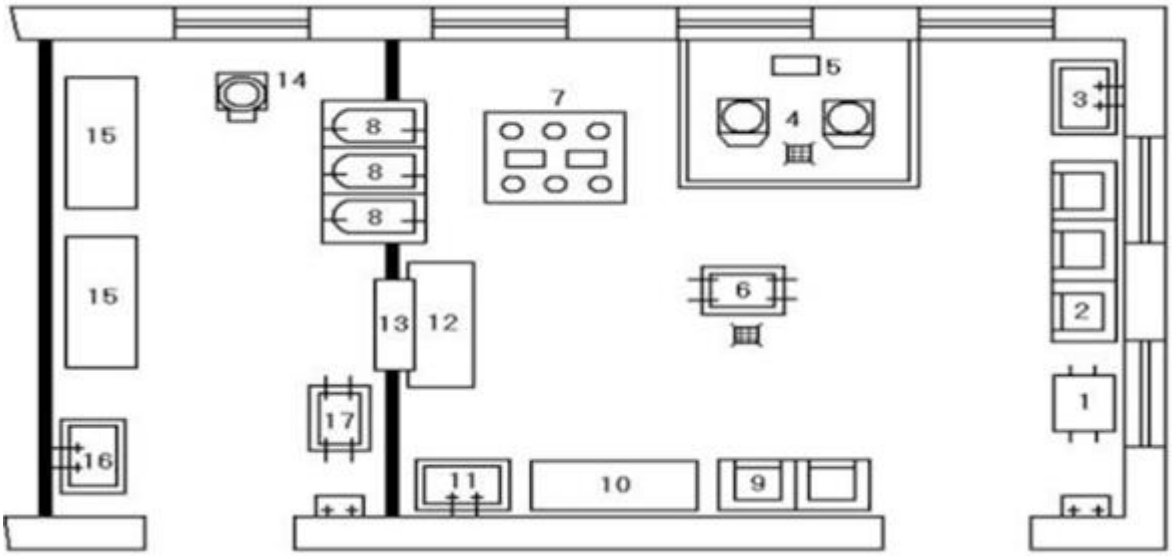
Kichkina sexlarda bitta ikki tavaqali eshik bo‘lsa ham bo‘laveradi, yarim tayyor masalliqlarni olib chiqish uchun darcha qo‘yilishi kerak. Eshiklar koridor tomonga ochiladigan bo‘lishi talab etiladi.

Sexga uzatiladigan xom ashyo mexanizatsiyalashtirilgan bo‘lib, bunker- dozatorlar, konveyerlar, ko‘targichlar yordamida yoki qo‘l aravachalari yordamida beriladi. Sabzavotlar yashiklarga solinib, so‘ng aravaga joylanadi. Mexanizatsiyalashtirlgan sabzavot saqlanadigan omborxona bilan sex o‘rtasida devordan konveyer lentasi yoki bunker-dozator o‘tadigan tuynuk ochiladi, tuynukni kengroq ochish zarur bo‘ladi. Mexanizmlar sabzavot saqlanadigan omborxonaga joylangan bo‘ladi. Sabzavotlarni idishlarga solishda va transportga ortishda uchida g‘ildirakchalari bor panshaxalardan foydalaniladi.

Omborxonalardagi sabzavotlar oldindan yirik-maydaligiga va ishlov berish navbatiga qarab ham navlarga ajratilgan bo‘lishi kerak.

Sabzavot sexi yarim tayyor masalliqlarning ushbu turlarini ishlab chiqaradi: butun archilgan sabzavot; kartoshkani archib sulfit kislotasiga solingani; archib turli usulda to‘g‘ralgan sabzavotlar; tozalangan qo‘ziqorinlar; tuzlangan karamning chayqalgani; sho‘r bodring yoki

shoʻr pomidorni tozalab yuvilgani, butunligicha yoki kesilgani; terilgan hamda yuvilgan osh koʻklar.



Sabzavot sexi umumiy kurinishi

1-kartoshka va sabzavotlarni tashish konteyneri; 2-kartoshka va ildizmevalar uchun idish; 3-yuvish vannasi; 4-kartoshka tozalagich; 5-qumli charx; 6-kartoshka yuvish uchun harakatlanuvchi vanna; 7- kartoshka tozalash stoli; 8-tozalangan kartoshka uchun vanna; 9-karam va piyoz uchun idish; 10-karam va piyoz tozalash stoli; 11-karam va piyoz uchun vanna; 12-tozalangan sabzavotlar uchun stol; 13-sabzavotlarni ikkinchi uchastkaga uzatish oynasi; 14-universal sabzavot kesuvchi mashina; 15-sabzavotlarni qoʻlda ishlov berish stoli; 16-tuzlangan sabzavotlarga ishlov berish vannasi.

Toʻgʻralgan sabzavotlarni uzok saqlash mumkin emas, darhol ovqatga solib pishirib yuborish kerak.

Kartoshka va sabzavotlar yuvadigan va archadigan mashinalarda ishlov beriladi. Sabzavot solinadigan idishning hajmi mashina ish kamerasi hajmiga muvofiq kelishi kerak.

Qoʻlda yuvilganda esa vanna, qoʻshquloqli bochkalarga solib Yogʻoch koʻrakcha bilan aralashtirib turiladi. Qurakchaning sopi vanna yoki qoʻshquloq bochkalarning boʻyidan 1 *m* uzun boʻlishi kerak. Shunda sabzavot- larni aralashtirish qulay boʻladi. Yuvilgan sabzavotlar vanna va bochkalardan chovli yoki choʻmich bilan olinadi. Bu asboblar boʻlmasa unda yoni va tagida teshiklari bor paqir ishlatiladi.

Vanna va bochkadagi iflos suv ostidagi teshikchadan oqib ketadi. Muzlagan kartoshkani yaxidan tushirmay yuvish kerak Oshko‘k va bargli sabzavotlar faqat chayiladi. Ular yuvilganida vanna va boshqa yuvish idishlarining tagiga g‘alvir tashlab qo‘yiladi.

Qovoqcha va pomidorlar savatlarda yuviladi, Bularni yuvishda g‘alvir qo‘yilgan vannalardan foydalanish ham mumkii. Karam va bosh piyoz archilganidan keyin suvli vannaga solinadi.

Sabzavotlarni archish ham qo‘lda, ham mashinada bajariladi. Kartoshka, sabzi, lavlagi, sholg‘om, turp kabilar mashinada, karam, baqlajon, qovoqcha, bodring, piyoz kabilar faqat qo‘lda archiladi. Sabzavotlarni po‘stidan xalos qilish usullari har xil: a) mexanik (archuvchi apparatning aylanib turadigan g‘adir-budur diskasiga ishqalanish yo‘li bilan): b) termik usulda (ya’ni 0,5 dan to 2 minutgacha vaqt ichida 1200 haroratli issiq berish yo‘li bilan). Bu operatsiya to 10 minutgacha juda issiq bug‘ chiqaradigan maxsus pechka yoki kamerada bajariladi) ximiyaviy usul bilan (bunda po‘choq shilinib ketishi uchun kaustik soda eritmasiga botiriladi). Termik va ximiyaviy usulda archuvchi mashinalarning unumdorligi 1 soatda 1000 *kg* gacha bo‘lib, Bular ko‘proq sabzavot qurituvchi sanoatda va konserva zavodlarida qo‘llaniladi. Umumiy ovqatlanish korxonalarida ko‘proq mexanik usulda archish qo‘llaniladi.

Sabzavotlar mashinada archilganidan so‘ng qo‘lda pardozlanadi. Bunda ko‘zlari, ezilgan va qoraygan joylari pichoq bilan olib tashlanadi, fitoftora yoki kulrang mog‘or kasalligi bilan shikastlanganlari ajratib saralanadi. Archilgan sabzavotlar yuviladi va ovqatga moslab to‘g‘raladi.

Sabzavotlar turli tipdagi va mehnat unumdorligi har xil bo‘lgan to‘g‘rash mashinalarida to‘g‘raladi (qirqiladi).

Sexda sabzavotlarni qo‘lda archib to‘g‘raydigan stollarning ustiga alyuminiy yoki zanglamaydigan po‘lat tunuka qoplash tavsiya etiladi. Bitta xodimga to‘g‘ri keladigan ish joyining maydoni 1,2—1,5 m^2 bo‘lishi kerak. Sabzavotlar qirqiladigan stollarda oshko‘klarga ishlov beriladi, saralanadi, sabzavotlar turli shaklda qirqiladi, karam va piyozlar to‘g‘raladi.

Piyozni archishda ajraladigan disulfidni so‘rib oladigan maxsus javonli stol qo‘llaniladi. Stolda qo‘l uchun ikkita teshik mavjud, surilib ochiladigan yashigi uch bo‘limga bo‘lingan bo‘ladi, Bulardan biri tozalanmagan piyoz uchun, ikkinchisi po‘choq uchun, uchinchisi esa archilgan piyoz uchun mo‘ljallangan. Bunday stollar 1, 2 va 3 ish joyiga ega bo‘lib mustahkam, jilmaydigan qilib o‘rnatiladi, chunki unga havoni tortib va chiqarib turuvchi ventilyasiyaning trubasi ulangan bo‘ladi. Stol yoniga oyoq va tirsak qo‘yadigani bor suyanchiqli stullar o‘rnatiladi.

Sabzavotlarni archish ish joyidan to‘la foydalanishni ta’miilaydigan maxsus stolda bajariladi, bu stolda ish joyini bir tomonlama yoki har ikkala tomonida tashkil etish mumkin. Archish stollari, 2, 4, 6, 8 va undan ortiq ish joyiga ega bo‘lishi ham mumkin (6-rasm). Stolning tuzilishi shundayki o‘rtasida mashinada archilgan sabzavotlarni joylash uchun suvli vanna bo‘ladi, har qaysi ish joyida ikkita teshik mavjud bo‘lib, bittasi archilgan sabzavot uchun bo‘lsa, ikkinchisi po‘choq uchundir. Teshiklar ostiga kerakli idishlar qo‘yiladi. Stolning ham chap tomonida, ham o‘ng tomonida pichoq qo‘yadigan tarnovsimon chuqurcha bo‘ladi. Stolga yorug‘ yaxshi tushmaydigan bo‘lsa, ustiga elektr lampochka yoqib qo‘yiladi.

Sabzavot sexida archish to‘g‘rashni chala mexanizatsiyalashtirish vositasi bo‘ladi, Bular chopish taxtalari, o‘ygich pichoqlar, gul solib kesuvchi pichoqlar, sabzavotlarni tilim-tilim, spiralsimon, payraxasimon qilib kesuvchi moslamalar, har xil qirg‘ichlar kabi asboblardan iborat. Bundan tashqari sexda to‘g‘rash taxtalari (odatda bular g‘o‘ladan yoki taxtadan yasaladi), yuvishda aralashtiradigan o‘qlov yoki ko‘rakcha, teshiklari bor cho‘mich yoki chovlilar, uchlari g‘ildirakchali panshaxa, mashinaga sabzavot solishga mo‘ljallangan idishlar kabi allaqancha asboblar bo‘ladi. Sabzavot to‘g‘raladigan taxtalarga «SS» ya’ni «sabzavot stoli» degan belgi qo‘yiladi. Sabzavot sexi shaxsan foydalaniladigan asboblar; uchta oshpaz pichoqlari komplektidan, sabzavot archish uchun ishlatiladigan tarnovsimon pichoq, qirg‘ich pichoq va bularni charxlash uchun ishlatiladigan qayrokdan iborat bo‘ladi. Bu asboblarni saqlash uchun sexda balandligi 1,75 *m* taxta- tokcha quriladi. Sabzavot to‘g‘raladigan

taxtalar ham polkalarga ko‘ndalang qo‘yiladi. sexda asboblarni saqlashga mo‘ljallangan polkalar devorga ishlansa, xodimlar uchun ish joyi tejaladi. Buning uchun maxsus devori javon o‘rnatilib, uning tokchalari va g‘aladonlari ishlayotgan xodimlarning har biriga bittadan bo‘ladi, bunda asboblar saqlanadi. Chala mexanizatsiya vositalari alohida saqlanib, ulardan kerak bo‘lganida brigadaning barcha a’zolari baravar foydalanaveradi.

Sabzavot qirqadigan mashinalarning almashtiriladigan qismini saqlash uchun bu mashinalar oldiga Yog‘och bandlar va formalar bilan jihozlangan taxtalar o‘rnatiladi, bu qismlar ana shu taxtaga mahkamlab qo‘yiladi. Yarim tayyor masalliqlar solinadigan idishlar tagliklarda yoki ish stoliping ostki tokchalarida turadi. Ishlatiladigan idishlar, asbob va uskunalar sexning o‘zida tozalanadi va yuviladi.

Archilgan sabzavotlarni sergib, suvi qochib qolmasligi uchun polietilen plenkalarga o‘rab qo‘yish kerakdir.

Sabzavot sexidagi mashinalarda ishlovchilar albatta mashina va apparatlarda ishlash qoidalariii bilishlari zarur. Mashinalarda ish boshlagunga qadar etarli miqdordagi xom ashyo zaxirasini va zarur idishlarni tayyorlab olish kerak bo‘ladi. Ishga solishdan oldin mashina ish organlarining to‘g‘ri yig‘ilganligi va ularning holati, ish kamerasi ichida begona narsalar bo‘lmasligini zahira qismlar va yordamchi moslamalarning mavjud-mavjudmasligi tekshiriladi. Shundan so‘ng mashina bo‘sh holatda ishlatib uning qanday ishlashi tekshiriladi, so‘ngra mahsulot solib ish boshlanadi. Ish tamom bo‘lganidan so‘ng mashinaning ajraladigan qismlari olib yuviladi, quritiladi va artib joy-joyiga qo‘yiladi.

Ishni uzluksiz tashkil etish uchun sexdagi bir xodimning o‘zi bir nechta mashinaga, ya’ni yuvadigan va tozalaydigan mashinalarga, tozalaydigan va qirqadigan mashinalarga qarashi mumkin.

Ko‘p stanokda ishlash usulini unumi kam jihozlardan foydalanadigan kichik va o‘rtacha oshxonalarda qo‘llanish mumkin. Ammo Sabzavot sexidagi brigadaning har bir a’zosi sexdagi mavjud mashina va apparatlarning hammasida ishlashni bilishi kerak.

Sabzavotlarga ishlov berishda ularning turlariga qarab mavsumga bog‘liq holda qancha chiqit chiqish normativi sexga osib qo‘yiladi. Har qaysi xodim bu jadvaldan foydalana bilishi va to‘g‘ri ishlayotganini doim o‘zini- o‘zi nazorat qilib turishi kerak.

Sabzavot sexidagi asboblar, albatta, ishning turiga qarab ishlatiladi. Uchtalik komplektdagi oshpaz pichog‘ining kattasi Yangi karam o‘zagini kesishda, yirik sabzavotlarni to‘g‘rashda, tuzlangan karamni chopishda ishlatiladi; o‘rtacha pichoq esa taom tayyorlanadigan sabzavotlarniig hamma turlarini qo‘lda kesishda, oshko‘klarni to‘g‘rashda, sabzavotlardan gul yasashda ishlatiladi; komplektdagi eng kichik pichoq esa sabzavotlarni archishda ishlatiladi. Shuningdek ko‘rakcha pichoq sabzavot «ko‘zlarini» olish uchun; tarnovsimon pichoqcha ham «ko‘zlarni» olib tashlash va pardozlash,uchun, yangi va sho‘r bodringni, sabzini po‘stini archish uchun ishlatiladi.

Asboblarning har qaysi turini ishlatish u har bir xodimning individual xususiyati va ish tajribasiga qarab belgilanadi. Asbob hamma vaqt shay turishi kerak buning uchun haftada 1—2 marta charxlanadi.

Mexanizatsiya va qo‘l jihozlarining joylashishi sabzavotlarga ishlov berishga muvofiq kelishi, mehnat jarayoni qo‘lay bo‘lishi, xom ashyo archilgan mahsulot bilan aralashib qolmasligi kerak.

Binoning tuzilishiga qarab mexanizatsiya jihozlari devordan kamida 0,5 *m* beri, ish stollari bilan mashinalar o‘rtasi 1,2- 1,3 *m* , devor bilan ish stollari oralig‘i 0,5 *m* hamda barcha mexanizmlar o‘rtasida qoldiriladigan oraliq 0,5—1,2 *m* bo‘lsin. Bu albatta, ish jarayonining qanday tashkil etilishiga bog‘liq. Vanna va vodoprovod jumraklarini devor tomonga o‘rnatilganda suv o‘tkazmaydigan material yopishtirish shart va yuvish asboblari bilan devor o‘rtasida 0,05 *m* oraliq qoldiriladi.

Jihozlarni binoga bir qator joylashtirish. tavsiya etiladi. Binoning katta-kichikligiga va ishlov beriladigan xom ashyoning ko‘p-ozligiga qarab jihozlarni «Г» shaklida va «П» shaklida joylashtirish ham mumkin. Joyidan jildirib ishlatiladigan universal aylantirgich mashina uchun har bir ish joyida uch tomonli elektr rozetkalari o‘rnatilgan bo‘lishi kerak Ish joyining maydoni 0,8 *m* qabul qilingan, stollarning

balandligi 0,7-0,8 *m* (mashinada archilgan sabzavotlarga pardoz beradigai joy), sabzavotlarni

qo‘lda archishga mo‘ljallangan ish joyining balandligi 1,2—1,3 *m* (tik turib ishlaydigan stol), vannalarning bo‘yi-0,6, eni 0,4 *m* bo‘ladi.

Sexda uchta bo‘lim bo‘lib, biri sabzavot va kartoshkani, ikkinchisi piyozni, uchinchisi karamni qayta ishlaydi. Birinchi bo‘limda sabzi, lavlagi va sholg‘om ishlanadi, sholg‘om sulfitatsiya qilinmaydi; sabzavotlar tozalanib bo‘linganidan keyin jo‘natish idishlariga solinadi.

Sexning texnologik sxemasi: sortlarga ajratish, yuvish, archish, pardozlash, kartoshkani sulfitatsiya qilish va yuvishdan iborat bo‘ladi. Bu bo‘lim dozalovchi qurilmalarga ega bo‘lgan bunkerlardan, yuvuvchi mashinalardan, qo‘lda pardozlovchi jihozlardan, sulfitatsiya qiladigan, yuvadigan mashinalardan tarkib topadi.

Piyozga ishlov berishda piyoz tozalash uchun ventilyasiyasi bor, har ikkala tomonida turib ishlash qulay bo‘lgan maxsus stol bo‘ladi.

Karamga ishlov berishda ikkala tomonida ishlash mumkin bo‘lgan stol yuvish uchun vannalar bo‘ladi.

Har bir bo‘lim xodimning omilkorligini, ya’ni muayyan mahsulotni ishlashga sarflangan ish soatini hisobga olgan holda, mehnatni tashkil etadi. Formulasi:

$$r = \frac{T}{N}$$

bunda: r—bo‘limdagi xodim omilkorligi; *T*-daqiqalar hisobida ish vaqtining fondi;

N-shu vaqt ichida bajarilishi zarur bo‘lgan ishlab chiqarish topshirig‘i.

Ish tanaffuslar bilan tashkil etiladigan bo‘lsa, unda qo‘shimcha izohlovchi «K» koeffitsient olinadi. Ushbu koeffitsient orqali umumiy, ish soati bilan tanaffuslarga ketgan vaqt o‘rtasidagi farq hisoblab topiladi. Bunda «K» tanaffuslar so‘mmasi bo‘lib, hamma vaqt umumiy ish soati miqdoridan kam bo‘ladi. Bunday holda formula ushbu shaklga ega bo‘ladi:

$$r = \frac{KT}{N}$$

Ishning sur’ati, ya’ni belgilangan vaqt ichida ishlab chiqilgan mahsulotning miqdori ushbu formula bilan aniqlanadi:

—— $$M = \frac{N}{KT}$$

Ushbu miqdor xodim omilkorligiga teskari mutanosibdir. Bo‘lim ishining bir me’yorda borishini ta’minlash uchun xodim omilkorligi miqdori bajariladigan. ish operatsiyalarining vaqtiga teng yoki yo‘q deganda shunga yaqin bo‘lishi kerak. Bunda hisob boshdan oyoq barcha ish operatsiyalari: saralash, yuvishga ketgan vaqtlarni aniqlash bilan topiladi. Ish joyining nechtaligi xodim omilkorligiga qarab aniqlanadi, ya’ni har bir operatsiya qancha vaqtda bajarilishiga qaraladi. Bunda xodim omilkorligi bajariladigan ish operatsiyasi vaqtiga mos kelish kerak Agarda xodim har bir operatsiyani o‘z vaqtida ado etolmasligi aniqlansa, u holda qo‘shimcha ish joylari belgilanadiki, toki bunda ishlayotan xodimlar operatsiyani berilgan ish vaqtida bajarilishini ta’minlasinlar.

Sexda yarim tayyor masalliq solingan yashiklar, konteynerlar, savat va g‘alvirlarni tashishga mo‘ljallangan aravacha bo‘lishi kerak Sabzavotlarni jo‘natish joyida idishlarga solish mumkin, bu birmuncha qulaydir. Ishlanib bo‘lingan mahsulotlar jo‘natish joyiga g‘ildirakli vannalarda olib kelinadi, tarozilar esa ish bo‘lmasining.boshiga va oxiriga, shuningdek jo‘natish joyiga o‘rnatilgan bo‘ladi. Jo‘natish joyida sovutgichlar bo‘lishi kerak. Katta sexlarda qovurilgan kartoshka, kreker taomi tayyorlash uchun chala qovurilgan kartoshka, shuningdek yarim tayyor masalliq pishirib sotadigan oshxonalar uchun chala qovurilgan kartoshka chiqaradigan bo‘limlar tashkil etish mumkin. Bu bo‘limga elektr va gaz bilan ishlaydigan Yog‘ qozonlari (frityuritsa), 1—2 ish joyli ish stollari, polkalar, vannalar va vodoprovod o‘rnatiladi.

Sabzovat sexi xodimlarining moddiy jihatdan manfaatdorligini oshirish uchun xom ashyoni tejaganligi, chiqitlarni kamaytirganligi uchun shu tejalgan mahsulot qiymatiga qarab mukofotlar beriladi. Umumiy ovqatlanish korxonalarini sabzavotli yarim tayyor

masalliqlar bilan ishlashga o‘tkazish yuvadigan, archadigan, qirqadigan va saralaydigan mashinalarni bir joyga—asosiy oshxonalarga qarashli sabzavot sexlariga mujassamlashga imkon beradi. Sabzavot sexida nechta xodim ishlashi qayta ishlanadigan sabzavotning turlari va miqdoriga, ishlov berish yuzasidan belgilangan o‘rtacha ilg‘or ishlab chiqarish normasiga asosan aniqlanadi.

Ishlovchilar soni kam bo‘lgan asosiy oshxonalarda brigadalar mustaqil ajratilmaydi, sabzavot va kartoshka tozalovchilar esa issiq taomlar tayyorlanadigan sex brigadasi tarkibiga, kiradi, Bular issiq taomlar tayyorlanadigan sexda yoki yaxna taomlar tayyorlanadigan sexlardagi yordamchi ishlarni o‘zlarining asosiy ishlariga qo‘shimcha ravishda bajarib boradilar.

Sabzavotdan tayyorlangan yarim tayyor masalliqlarni $+6^0$ S haroratda 4—6 soatgacha, sulfitlashtirilgan kartoshkani esa 18—24 soatgacha saqlab turish belgilangan.

Har qaysi yarim tayyor masalliq uchun sifati haqida guvohnoma yoziladi. Sifat guvohnomasi №

«_» da _20__y. Korxona __sex___ Ishlab chiqarish mudiri __ Brigadir

Yarim tayyor masalliqlarning nomi	**Miqdori (kg, porsiya, dona hisobida)**	**Saqlash muddati va sharti**	**Jo‘natilgan vaqti**

Brigadir

(imzo)

Bir ish joyida ishlov berilib idishlarga joylangan yarim tayyor masalliqlarning har qaysi turiga va bir sexdan yuborilgan yarim tayyor masalliqlarning hamma guruhiga guvohnoma yoziladi. Ushbu guvohnoma mahsulotlarning mazkur guruhi sotilib bo‘lingunga qadar yoki ovqatga solib pishirilgunga qadar do‘kon yoki oshxonada saqlanadi.

Sabzavot sexining chiqitlari. Oziq-ovqatbop, texnikabop va em-xashakbop xillarga bo‘linadi.

Oziq-ovqatbop chiqitlarga quyidagilar, ya’ni lavlagining po‘chog‘i (borshni qizartirish uchun), oshko‘katlarning poyasi (bulon pishirish uchun) va kraxmal kiradi. *Texnikabop* chiqitlarga-spirt ishlab chiqarish uchun ishlatiladigan kraxmal xom ashyo, *em-xashakbop* chiqitlar bargli sabzavotlardan, oshko‘klardan, karam, sabzi va boshqalardan chiqqan po‘choqlar hisoblanadi.

2.5. Go‘sht-baliq sexi ishini tashkil etish

2.5.1. Go‘sht sexi ishini tashkil qilish

Bir o‘tirishda to 200 ta xo‘randaga ovqat tayyorlab beradigan asosiy oshxonalarda go‘sht va baliqqa ishlov berishni bitta binoda go‘sht - baliq sexi tashkil etish tavsiya atiladi. Mana shu qo‘shma sex ishi ikki smenada tashkil etilgan taqdirda 400—500 xo‘randaga birdan xizmat qiluvchi oshxonalarni ham ta’minlay oladi.

Go‘sht va baliqqa bir sexda ishlov berilganida ikkita bo‘lim tashkil etilib, bularning har birida alohida-alohida ish joyi bo‘ladi. Ish joyini qo‘l mexanizmi vositalari, asbob-uskunalar go‘shtga alohida va baliqqa alohida qilib belgilab qo‘yiladi. Go‘sht va baliq yarim tayyor masalliqlarini saqlashda ham bir-biriga aralashtirib yubormaslikka e’tibor berish kerakdir. Hatto go‘sht va baliq aralashtirib yasalgan kompazitsion yarim tayyor masalliqlar (go‘sht va baliqdan tayyorlangan qiyma) ham alohida saqlanadi.

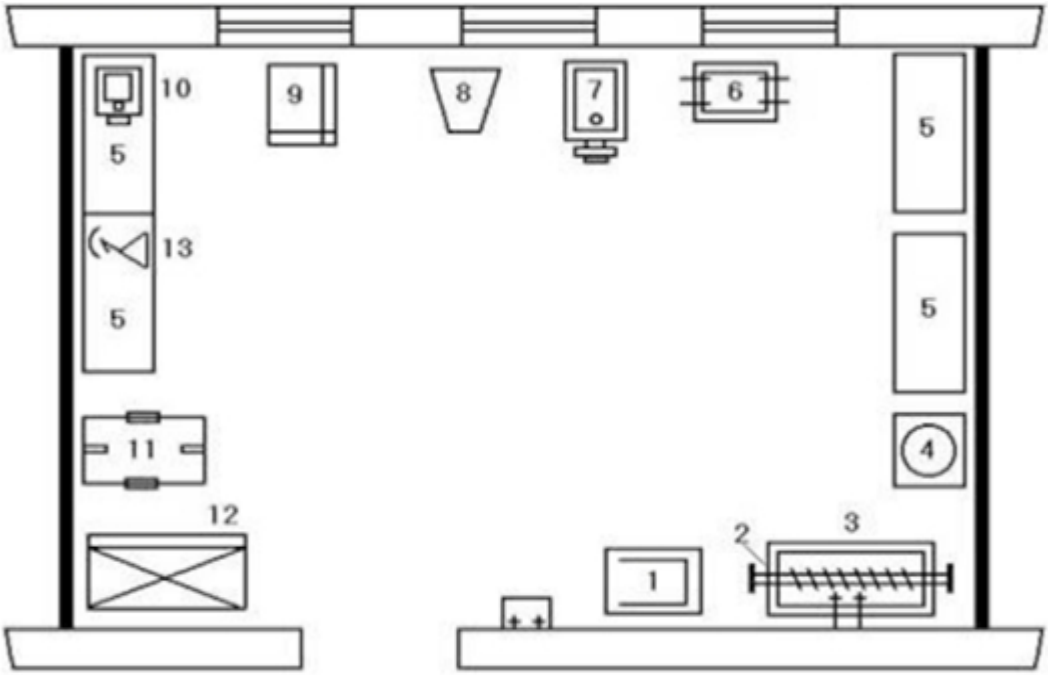
Go‘sht-baliq sexidagi texnologik jarayon aslida uchta bo‘limdan: go‘shtga ishlov berish bo‘limi, ichak-chavoq, kallapocha va baliqqa ishlov berish bo‘limidan iborat bo‘lishi mumkin.

Baliq bo‘limini ajratish albatta zarurdir. Buning uchun balandligi 1 *m* keladigan devor bilan to‘sish kerak. Devor qurishning iloji bo‘lmasa stollar, sovutgich, shkaflar bilan to‘siq yasaladi. Bunday holda sex binosining tuzilishi to‘rtburchak 1,5:1 nisbatda bo‘lishi kerak.

Go‘shtga ishlov berishning texnologik sxemasi quyidagicha: muzdan tushirish yoki muzlatish, pardozlash, yuvish, suvini selgitish, bo‘lish va suyaqdan lahm ajratib olish, yarim tayyor masalliqlar tayyorlash va saqlashdan iborat. Yarim tayyor masalliqlarni saqlash, go‘shtni muzidan tushirish yoki muzlatish ishlari sovitish kameralarida

yoki shkaflarda (sovutgichlarda) 4—6°Charoratda olib boriladi; tanalar katta-kichikligiga, yosh-qariligiga va semiz-oriqligiga qarab 18-24 soatgacha va sal ko‘proq vaqt saqlanishi mumkin. Taomnomaga muvofiq xom ashyo bilan ta’minlashni rejalashtirishda xom ashyoni tayyorlashdagi texnologik jarayonda tugallanmagan ishning- ertasi kunga o‘tadigan qoldig‘ini nazarda tutish zarur bo‘ladi.

Tozalash, yuvish, quritish va tilimlash ishlarini tanani osib qo‘yilgan holda amalga oshirish kerak. Buning uchun yo osma yo‘l; bunda bir yo‘la kamida ikki tanaga ishlov berish hisobga olinadi (osma yo‘lning uzunligi 1—1,5 *m)* yoki kamida ikkita metall ilgak shipga mustahkamlangan metall to‘singa o‘rnatiladi. Ilgaklar g‘altakka ulangan sim arqon orqali ko‘tarilib tushiriladi, bu esa go‘shtga ishlov berish ishini osonlashtiradi.



Go‘sht sexi sxematik ko‘rinishi

1-go‘sht mahsulotlarini tashish uchun aravacha; 2-go‘shtlarni osish uchun maxsus jihoz; 3-vanna; 4-go‘shtlarni maydalash kundasi; 5-stol; 6-harakatlanuvchi vanna; 7- go‘sht qiymalagich; 8-universal uzatmali oshxona mexanizmi; 9- mexanizmlarni almashtirish uchun stellaj; 10-qiymalarga shakl beruvchi mashina; 11-harakatlanuvchi stellaj; 12- sovutish shkafi; 13-tarozi.

Tanalar dush tagida cho‘tka bilan yuqoridan sidirib pastga qarab yuviladi. Suvning harorati 20-25°C bo‘lishi, cho‘tkalar sintetik materialdan yasalgan bo‘ladi.

Tananing ayrim qismlari (kesilgan joyi) vannalarda yuviladi. Yuvish oson bo‘lsin uchun vannaning ostiga vanna eni hajmida metalldan yoki Yog‘och panjara mustaxkam joylashtirilib qo‘yiladi. Panjara vanna qirrasidan 10 *sm* pastga tushiriladi. Suv keladigan jo‘mrakka tananing kesilgan joylarini yuqoridan turib yuvish uchun elastik shlangga mahkamlanadi. Shlang va cho‘tka yordamida tananing kesilgan joylari yaxshi yuviladi va shu erning o‘zida, ya’ni panjara ustida suvi selgitiladi. Havoda selgitishda esa ventilyatorlar yoki toza qo‘ruq latta qo‘llaniladi.

Tanani changakka osib nimtalash usulining ko‘pgina qulayliklari bor: tanani u yoqdan bu yoqqa surib qiynalinmaydi, ish engillashib yordamchi xodimlarga ham hojat qolmaydi. Osib nimtalaganda suyaklar ko‘p chopilmaydi, lahm qismiga suyak parchalari kamroq yopishadi.

Nimtalash katta pichoq yordamida bajariladi. Tos suyaklari maxsus qassob boltasi bilan chopiladi yoki suyak arra bilan arralanadi. Nimtalangan go‘shtlar uchun qassob yoniga g‘ildiraydigan vannalar qo‘yiladi. Go‘sht shu vannalarda tilimlash stollariga kelib tushadi. Nimtalash, suyakdan lahm ajratish ishlarini boshdan-oyoq bir ustaning o‘zi bajarishi ham mumkin. Bu usul ko‘pincha kichkina sexlarda qo‘llaniladi. Katta sexlarda esa nimtalash va suyakdan lahm ajratish ishlarini bir necha kishi bajaradi. Bu holda differensiyalashgan ish metodi qo‘llanilib, nimtalash, tilimlash va suyakdan lahm ajratish kabi operatsiyalarni alohida-alohida qassoblar bajaradi. Bu metod yuqori unumdor bo‘lishi bilan birga ishning sifati ham yaxshi bo‘ladi. Paylarini kesib tashlash uchun bir kishi ajratiladi. Bu ish katta pichoqlar va uch komplektli oshpaz pichoqlari yordamida bajariladi.

Pay kesish va rasmana yarim tayyor masalliqlar tayyorlash uchun to‘g‘rash yoki qiymalash taxtalaridan foydalaniladi. Rasmana yarim tayyor masalliqlarni tayyorlash uchun uch komplektli oshpaz pichoqlari ishlatilib eng kattasi—go‘shtdan yaxlit bo‘laklar kesishda va porsiyali yarim tayyor masalliqlar hozirlashda qo‘llaniladi, bunda go‘shtni pay, pardalari kesib tashlanib pardozlanadi. O‘rtacha pichoqdan porsiyali hamda mayda bo‘lakli yarim tayyor masalliqlar kesishda foydalaniladi. Parrandalardan lahm go‘sht ajratishda ham ana shu o‘rtacha pichoqdan

foydalaniladi. Kichik pichoq esa go‘shtni. pardozlash va to‘qmoqlangan rasmana kotletlar tayyorlashda ishlatiladi.

Parrandalarni nimtalash uchun katta va kichik chopqilar ishlatiladi. Bu asboblar yordamida yalpoq va ilik-suyaklar chopiladi. Bu ishlarni kundalar ustida bajarish tavsiya etiladi.

Rasmana va qo‘shimcha qo‘shiladigan kotlet qiymasini tayyorlash uchun go‘sht go‘shtqiymalagichdan o‘tkazilgach yaxshi aralashtiriladi.

Parrandaga quyidagi tartibda ishlov beriladi: avval qaynoq suvga botirib olinadi, so‘ngra pati yulinadi, latta bilan artiladi yoki suvi sirqitiladi, qolgan mayda patlari kuydiriladi, yana yuviladi, ichak-chavoqlari olinib tozalanadi, yana bir marta yuviladi, butunlay, porsiyali qilib kerakli bo‘laklarga bo‘lingach, yarim tayyor masalliqlar tayyorlanadi.

Parrandalarni vannalarda qaynoq suvga botirib olib va maxsus xonalarda patlari kuydiriladi. Qush mahsulotlariga bir yo‘la ishlov beriladi, shundan keyin xom ashyoning boshqa turini ishlashga kirishiladi.

Baliq vannalarda yaxdan tushiriladi, keyin tangalari qiriladi. Baliq tangachalari RO-1 tipidagi baliq tozalagich bilan maxsus ko‘rakcha yordamida tozalanadi. So‘ngra chavog‘ini tozalab yuviladi hamda har xil turdagi yarim tayyor masalliqlar tayyorlanadi. Boshi olingan yoki olinmagan baliq masalliqlari, yupqa kesilib yaproqlangan baliq, terisi olinmagan lahm, terisi va suyagi olingan lahm baliqdan qiyma va hokazolar tayyorlanadi; shu erning o‘zida go‘sht aralashtirib kombinatsiyalashtirilgan go‘sht va baliq qiyma tayyorlanadi.

Baliqlarni uch komplektli oshpaz pichoqlari bilan ishlanadigan katta pichoq bilan baliqlarning boshi, qanotlari (suzgichlari) kesib tashlanadi yupqa kesish ham shu pichoqda bajariladi; o‘rtacha pichoq bilan lahmi ajratiladi va baliq kotletga tayyorlash uchun kesishda ishlatiladi; kichik pichoq esa mayda baliqlarga ishlov berishda zarur bo‘ladi. Baliqlar vannalarda yuviladi. Baliqdan tuz, murch, chopilgan piyoz va ziravor bilan aralashtirilib yoki tomat-pyure qo‘shilib tayyorlanadigan rasmana yarim tayyor masalliqlarni sirli, va zanglamaydigan po‘latdan yasalgan idishlarga bostirish kerak Alyumin idishlardan foydalanilsa ham bo‘ladi.

Osyotra turkumidagi baliqlarga ham o‘sha yuqorida aytilgan usulda ishlov beriladi. Go‘sht-baliq sexlarida quyidagi mexanik jihozlar qo‘llaniladi, ya’ni universal aylantirgich, go‘sht qiymalagichlar, qiyma-aralashtirgich, go‘sht yumshatgich va AK2M-40, UKP-21 tipdagi kotlet yasovchi mashinalardan iborat.

Jihozlar smenada qayta ishlanadigan xom ashyoning qanchaligiga qarab tanlanadi. Bunda ishni bir me’yorda tashkil etiladi va dolzarb soatlarda zarur miqdordagi yarim tayyor masalliqlarining chiqarilishini uzluksiz bo‘lishi hisobga olinadi.

Jihozlarni joylashtirishda texnologik jarayon sxemasining izchilligi, xizmat ko‘rsatishning qulayligi, xodimlarning mashina va apparatlarning bir necha turida ishlashi nazarda tutiladi. Masalan, go‘sht qiymalagichda ishlagan kishi qiyma aralashtirgichda ham ishlay olishi kerak.

Brigada, sex xodimlari sonining nechta bo‘lishligi ishning ayrim turlarini bajarishda qancha mehnat sarf qilinishiga, ya’ni ayrim operatsiyalarni bajarishda sekund va soatlar hisobida qancha vaqt sarflanganligiga qarab aniqlanadi. Brigadada ushbu mutaxassislar ishlashi mumkin, ya’ni barcha turdagi porsiyali yarim tayyor masalliqlarni yasay oladigan V razryadli oshpaz nimtalovchi, tilimlovchi, pay kesib pardozlovchi va ko‘p talab qilinadigan yarim tayyor masalliqlarni yasovchi IV razryadli oshpaz. Brigadada to‘rt-besh kishi ishlaydigan bo‘lsa brigada boshlig‘i tayinlanadi. Brigadir porsiyali yarim tayyor masalliqlarni chiqarishga va umuman brigada ishini tashkil etishga mas’ul bo‘ladi. Kichikroq korxonalarning go‘sht-baliq sexida yarim tayyor masalliq ishlab chiqarishni bosh oshpaz boshqaradi. Barcha yordamchi va tayyorlov-yakunlov ishlarini yordamchi xodim bajaradi. sex bo‘yicha hisob-kitob ishlarini brigadir bajaradi. Bunda u topshirilgan yarim tayyor masalliqlar bilan sarflangan xom ashyoni ham so‘mmasi bo‘yicha, ham miqdori bo‘yicha taqqoslab ko‘radi. Yarim tayyor masalliqlarni oshxonaga yuborishda xom ashyo turlariga qarab alohida hisob-kitob yuritiladi. sexning har qaysi ish joyida xom ashyoning hamma turlarini qayta ishlashda yarim tayyor masalliqlarning og‘irligi qancha bo‘lishi ko‘rsatilgan texnologik jadval, shuningdek ba’zi

xil xom ashyodan qanaqa yarim tayyor masalliqlar yasash mumkinligini ko‘rsatuvchi ro‘yxat ham osib qo‘yiladi.

Go‘sht-baliq sexining barcha xodimlariga polimer matodan tikilgan fartuklar, go‘sht yuvadiganlarga esa rezinka etik berilishi kerak.

Tozalash, yuvish, quritish va qismlarga ajratish joylarida osma yo‘l yoki ilgakli metall to‘sin bo‘lishi, cho‘tka dush, shlang va suv oqib chiqib ketadigan ariqcha bo‘lishi kerak. Ish joyida esa vanna bo‘ladi. Kichik sexlarda panjarali vanna, rezinka shlang va cho‘tka bo‘lishi zarur. Suyakdan lahm ajratildigan ish joyida go‘shtkunda, go‘shttaxta, go‘sht solinadigan savat va har turli tilimlash pichoqlari bo‘ladi.

Rasmana yarim tayyor masalliqlar tayyorlanadigan ish joyi odatda suyakdan lahm ajratiladigan ish joyi bilan bir joyda yonma-yon bo‘ladi, bunda ushbu asboblar, ya’ni uch komplektli oshpaz pichoqlar, chopqi, to‘qmoqlangan kotlet tayyorlashda ishlatiladigan Yog‘och yoki metall to‘qmoqlar, go‘sht juvoldizi, oshpaz juvoldizlari; devorda esa suriladigan yashik va polkalari bor javon bo‘ladi, unga lezon. ziravor, o‘rpoq qo‘yiladi; qiyma taxta stol ustiga qo‘yilib ishlatiladigan go‘sht to‘g‘raladigan va chopiladigan taxtalar ham javonda saqlanadi. Chap tomonga yarim tayyor masalliqlar qo‘yiladigan siljima lotokli va patnisli polkalar o‘rnatiladigan bo‘ladi. Stolga, zarurat to‘g‘ilsa, go‘sht yumshatgich o‘rnatiladi, mahsulot og‘irligini har zamonda nazorat qilib turish uchun tarozi o‘rnatiladi. Har qaysi mahsulotning o‘zi yoki har qaysi donasi tortib ko‘riladi, usta oshpazlar esa har birinchi va o‘ninchi dona mahsulotni tortib ko‘radilar. Shuningdek ishlov berishdan oldin ham har qaysi Yangi bo‘lakni tortib ko‘rish shart.

Qiymali yarim tayyor masalliqlar tayyorlanadigan ish joyida universal aylantirgich va ish stoli o‘rnatiladi. Kichikroq sexlarda stolga go‘shtqiymalagich o‘rnatiladi, go‘sht kesiladigan taxta va oshpaz o‘rtacha pichog‘i bo‘ladi. Stolda urpoq uchun ishlatiladigan idish o‘rnatiladi. Urpoq donning katta-kichikligi shaklga keltirilgan mahsulotlarning urpoqqa belash uchun imkon beradigan bo‘lishi kerak Stolning suriladigan tortmalarida ziravordon va qiymaga ishlov berishda qo‘llarni ho‘llab olishda ishlatiladigan suvli idish bo‘ladi. Baliqdan yarim tayyor masalliqlar yasaladigan ish joyi ham xuddi go‘shtnikiday

tashkil etiladi, biroq bunda odatda bir ish joyida navbat bilan rasmana va qiymalangan yarim tayyor masalliqlar tayyorlanadi. Baliqlarni tozalash va ichak-chovoqlarini olish uchun mo‘ljallangan stolning uchta tomoni 7-10 *sm* taxta bilan to‘silgan old tomoniga esa tarnov biriktiriladi, bu tarnov chiqitlarni tushirib yuborish va suvning oqib ketishi uchun xizmat qiladi.

Bir tomonga nishab qilib ishlangan bo‘lib pay naviga chiqitlar yig‘iladigan idish o‘rnatilgan bo‘ladi. Baliqlar vannadan chovlida olinadi. Stolga baliq tozalagich o‘rnatiladi. Baliqlarning ichak-chovoqlarini olish, tozalash va boshini kesishda uch komplektli oshpaz pichoqlari ishlatiladi.

Asbob va pichoqlarga sex va ish joyining tamg‘asi qo‘yilgan

Baliqdan va go‘shtdan hozirlangan yarim tayyor masalliqlar solinadigan idishlar, to‘rt burchakli qutichalarga, metall quticha-larga o‘rnatilishi lozim.

Yarim tayyor masalliq- larni saqlashdan oldingi harorati 6 daraja bo‘lib so‘ngra masalliqni harorati 4—6°C bo‘lgan sovitish shkaflariga (sovutgichlarga) joylanadi. Yarim tayyor masalliqlarni saqlash muddati har xil, rasmana yarim tayyor masalliqlar uchun 36 soatgacha, urpoqlangan rasmana kotletlar—24 soatgacha, oddiy kotletlar-12 soatgacha, go‘sht qiyma-6 soatgacha, chiqitlar va chopilgan suyaklar-10 soatgacha. CHiqit va suyaklar havo issiq kunlari va sovutgich bo‘lmagan taqdirda saqlab o‘tirilmaydi.

Go‘sht sexining chiqitlari (suyaklar, parda va paylar) bulon tayyorlashda ishlatiladi.

Muzlagan go‘shtni yaxidan tushirish va yangisini hovuridan tushirish uchun muzdan tushirish (defrostatsiya) kameralaridan foydalaniladi so‘ngra xom ashyo dushxonaga, undan keyin konveyerga kelib tushadi.

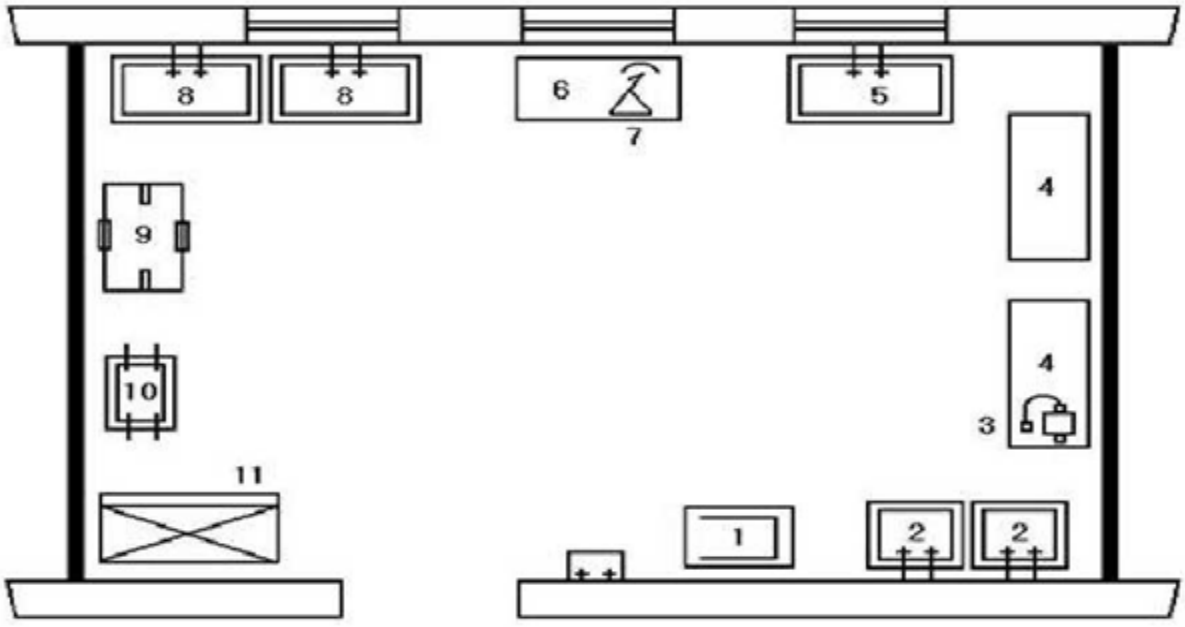
Ichak-chovoq, kallapocha va parrandalarga ishlov berishda qaynoq suvga pishish uchun vannasi bo‘lgan, mayda par va tuklarni kuydirish uchun maxsus olov purkagichli, tozalangan va ichak chovoqlari olinganidan keyin yuvish uchun yana alohida vannasi bo‘lgan bo‘lim

ajratiladi. Ishlov berilgan xom ashyo tegishli asbob-uskuna va pichoqlar yordamida ish stolida qismlarga ajratiladi.

Yarim tayyor masalliqlarni pishiradigan korxonalarga parrandalar butunligicha ichak-chovoq va kalla-pochalar esa tozalanib yuvilganidan keyin yuborilishi tavsiya etiladi. sexdagi ish stollari o‘rtasidagi oraliq kamida 2 *m* bo‘lishi kerak Ish joyining old tomoniga uzunligi-nimtalovchi xodim uchun 1,5 *m,* paylarini kesuvchi, pardozlovchi xodim uchun 1,25 *m,* qiymadan kotlet yasovchi va urpoqqa belovchi xodim uchun 1 *m* hisobida bo‘ladi. Hamma xodimlar uchun ish joyining eni-0,7-0,8 *m* hisobida belgilanadi. Qismlarga ajratish stoli chor tarafiga taxta mixlanib devorcha qilingan bo‘lishi kerak. Go‘sht va baliq s e x larida jihozlarni joylashtirishning taxminiy sxemasi 5 va 6-rasmlarda berilgan. Baliqdan yarim tayyor masalliqlar ishlab chiqaradigan s e x maksimal mexanizatsiyalashtirishni hisobga olib tashkil etiladi. Bunda suzgichlarini qirqadigan PR-2 markali mashina, baliq kallasini oluvchi 2S-1 markali mashina hamda tangalarini oluvchi mashinalar o‘rnatiladi. Baliqning ichak- chovoqlari qo‘lda olinadi. Bunda xom ashyoni tashish uchun g‘ildirakli vannalar qo‘llaniladi. Sexda ikki bo‘lim tashkil etilib,. biri serqiltiq baliqlar uchun bo‘lsa, ikkinchisi osyotr oilasiga mansub beqiltiq baliqlar uchundir.

Yarim tayyor masalliqlar jo‘natish xonasiga kelib tushgach ro‘yxatga olinadi, shu erning o‘zida sovitilib qadoqlab qog‘ozlarga o‘raladi. Qog‘ozga o‘rash ishini bevosita jo‘natish oldindan bajarmoq kerak. Go‘sht-baliq sexining foydalaniladigan maydoni uskunalar band qilgan joylarni qo‘shib hisoblab, so‘ng foydalanilayotgan koeffitsientning 0,45 qismiga teng songa bo‘lish yo‘li bilan aniqlanadi.

Sexdagi ishlarning ko‘pini bir kun oldin boshlab qo‘yish zarur. Bu ertangi kun rejasining bajarilishini ta’minlash bilan birga xodimlarni kuni bo‘yi bekor turmasliklariga hamda ishga kelish va ketish grafigining, bo‘zilmasligiga imkon beradi. Go‘sht sexidagi oldindan bajarib qo‘yiladigan bunday ishlar, aytaylik nimtalash, saralash, pardozlash va paylarini kesish kabilardir.



Baliq sexining umumiy kurinishi

1-baliq tashish uchun aravacha; 2-baliqlarni muzdan tushirish va tuzli suvda ishlov bersh vannasi; 3-baliqni tozalash uchun qurilma; 4-baliqni qayta ishlash stoli; 5-baliqlarni yuvish uchun vanna; 6-baliqlarni porsiyalash uchun stol; 7-tarozi; 8-tuzlangan baliqlarni ivitish vannasi; 9-stellaj; 10-baliqlarni Pishiruv sexiga uzatish uchun harakatlanuvchi vanna; sovutish shkafi.

Paylari qirqilgan go‘shtni 8°C haroratda 48 soatgacha saqlash mumkin, porsiyali qilib qirqilgan yarim tayyor masalliqlar va boshqalar idishlarga solib 8°C haroratda to 36 soatgacha saklanishi mumkin. Mayda kesilgan va chala qovurilgan va sovitilgan yarim tayyor masalliqlardan azu, befstrogon, gulyash, jaz kabilarni ham 8°C darajada 10 soatgacha saqlash mumkin. Ishlov berilgan parranda. tanalarini qismlarga ajratib bo‘linganidan keyin 8°C darajada to 24 soatgacha saqlash mumkin.

Baliq sexida ichak-chovoqlari olinib tozalangan idishlarga solingan hamda ziravor (murch, tuz, piyoz, tomat sardagi) aralashtirilgan baliqlarni 8°C darajadagi haroratda to 24 soatgacha saqlash mumkin.

Bugungi ish kecha boshlab qo‘yilgan bo‘lsa, grafik tuzganda brigadaning barcha a’zolari ishga barobar kelib, barobar ketishiga ham imkon beradi. Shunda smena boshlash oldidan tayyorgarchilik shoshma-shosharlikka barham berilib, suyaklardan bulon tayyorlash va sardaklar pishirish ishida ham isituvchi asboblardan to‘la foydalanish va

texnologik jarayoniga aniq rioya qilish kabilarga sharoit bo‘ladi. Yarim tayyor masalliqlarni pishiradigan oshxanalarda xom ashyoga dastlabki ishlov berish uchun har xil jihozlar o‘rnatilmaydi. Faqat bitta universal aylantirgich o‘rnatilib unga go‘shtqiymalagich, qiyma aralashtirgich, sabzavot keskich, go‘sht yumshatgich, kotlet yasaydigan mashina hamroh qilinadi xolos. Yarim tayyor masalliqlarning kam - ko‘stini tuzatadigan xom ashyo sexi ikkita yuvish vannasi, go‘sht, baliq va sabzavot masalliqlari uchun uchta ish stoli o‘rnatib jihozlanadi. Bunda yana mavjud miqdordagi masalliqning hammasi joylanadigan sovutgich bo‘lishi albatta shart.

2.6. Pishiruv sexining ishini tashkil etish

2.6.1. Pishiruv sexining ishini tashkil etishga qo‘yiladigan talablar

Issiq va yaxna taomlarni tayyorlash, ichimliklar, shuningdek pazandalik mahsulotlari va ayniqsa jazlangan yarim tayyor masalliqlarni pishirish uchun issiq taomlar tayyorlanadagash sexda xom ashyoning hamma turlari qayta ishlanadi. Bu sex yarim tayyor mahsulotlarni pishiradigan yaxna ovqatlar sexi bilan Konditer sexiga mahsulotlar etkazib beradigan asos hisoblanadi. Kichik korxonalarda bunday sexlarda konditer mahsulotlari ham pishiriladi, yaxna taom va tamaddilar tayyorlaydigan oshpazga ham joy ajratiladi. Shu sababdan issiq taomlar tayyorlaydigan sexda juda qulay sharoit bo‘lishi va yarim tayyor masalliqlarni tayyorlaydigan bir gruppa s e x lar bilan, yaxna taom tayyorlaydigan sex bilan, oshxonaning idish-tovoq yuvadigan bo‘limlari va savdo zali bilan ham yaxshi aloqa qilib turiladigan sharoit yaratilishi kerak.

Pishiruv sexi omborga yaqin joylashishi shart emas, chunki u xom ashyo va mahsulotlarning bir kecha-kunduzga etadigan zahira saqlanadi-gan omborxona bilan birlashgan bo‘ladi.

Pishiruv sexi savdo zalidan taomlar tarqatila-digan peshxonlar, marmit va prilavkalar bilan yoki texnologik jihozlar bilan ajratilsa yaxshiroq bo‘ladi.

Pishiruv sexining umumiy ko‘rinishi.

Pishiruv sexining texnologik sxemasi suyuq, quyuq va shirin taomlar, garnir va sardaklar tayyorlashdan iborat bo‘ladi.

Buning uchun bir-biridan ayrim bo‘lgan ikki bo‘lim ajratiladi: birinchisi *sho‘rva bo‘limi* bo‘lib, unda bulon, sho‘rva, shirin taomlar pishiriladi, garnirlarning ba’zi xillari tayyorlanadi; *sardak qovuruv* bo‘limi, bunda sardak va pishirishning turli: qovurish, qaynatish, jazlash, dimlash, duxovkada pishirish va isitish kabi jarayonlari qo‘llanib barcha quyuq taomlar tayyorlanadi.

Sex bo‘yi eniga nisbatan 2 barobar uzun bo‘lgan to‘rt burchakli xonani tashkil etishi kerak. Xona yaxshi shamollanadigan, silliq devorlari oson yuviladigan, 1,5 *m* balandlikda sirlangan plitka bilan qoplangan bo‘lishi kerak. Qozonlarning oldida yuvindi oqib ketadigan tarnovlar bo‘lib, u qum va Yog‘ ushlagichlar bilan jihozlangan bo‘lishi shart. Pishiruv sexida Yorug‘lik nisbati 1:6, ya’ni bitta yorug‘ beruvchi manba (deraza, lampochka 6 m^2 .*)* maydonni ta’minlashi lozim.

Sexning ish tartibi savdo zalining ish soatlariga, xo‘randalarning kelib turishiga, korxonaning turiga va qanday xizmat ko‘rsatish metodlariga qarab aniqlanadi. Ish soatining boshlanishi va tugallanishini



aniqlash uchun issiq taomlar tayyorlanadigan sex ishini rejalashtirganda hamda ishlab chiqarishning ayrim uchastkalariga buyurtmalar berishda, tayyor taomlarni sotishda soatli grafik tuzishda ana shu yuqorida ko‘rsatilgan hollar hisobga olinadi. Pishiruv sexining ish tartibiga xo‘randalarning talabi va xom ashyo yoki yarim tayyor masalliqlarning mavjud bo‘lish bo‘lmasligi ham ta’sir etadi.

Sexning ishi tegishli miqdordagi taomlarni har 2 soatda bir maromda pishirib turadigan qilib tashkil etiladi. Bu albatta sotilish grafigiga asos bo‘lishi kerak. Pishiruv sexining dolzarb soatlari tushki

ovqatdan 1-1,5 soat oldin boshlanadi. Dam olish uylari, sanatoriylar, bolalar oromgoxlari va turli muassasalardagi oshxonalarning Pishiruv sexidagi ish tartibi tegishli tashkilot rahbarlari bilan kelishilgan holda tashkil etiladi.

Pishiruv sexida asosan ushbu jihozlar: sho‘rva bo‘limida har xil hajmdagi elektr, gaz va olovga qo‘yiladigan qozonlar bo‘ladi. Bu qozonlarda bulon, suyuq oshlar, sardak kisel va kompotlar qaynaydi. Makaron mahsulotlarini qaynatib olib garnir tayyorlash, karam dimlash, sabzavotlar g‘arq pishgan davrlarda esa tomat-pyure, tomat-pasta tayyorlash ishlari ham ana shu idishlarda ajariladi. Qozonlar ikki xil, biri -muqim o‘rnatilgan, ikkinchisi-ko‘chirilib yuriladigan bo‘lib hajmi 50 dan 250 litrgachadir.

Katta-katta oshxonalarning sardak qovuruv bo‘limlarida hajmi 50 litrli sardak qozonlari, qovuruv plitalari, qovuruv shkaflari (duxovkalar), elektr toki bilan ishlaydigan katta tovalar, Yog‘ dog‘lagichlar, suv qaynatgichlar o‘rnatiladi.

Pishiruv sexidagi jihozlar sho‘rva hamda sardak qovuruv bo‘limlari maydonining o‘rtasiga bamisoli orolga o‘xshatib o‘rnatilgan bo‘ladi.

Issiq taomlar tayyorlanadigan sex brigadasining tarkibi bajarilishi kerak bo‘ladigan ishning og‘ir-engilligiga qarab tegishli malakadagi xodimlar bilan ta’minlanishi lozim. Garnir va sho‘rva tayyorlash ishlarini IV-III razryadli oshpazlarga, porsiyali quyuq taomlar tayyorlashni V razryadli oshpazlarga, qovirishni IV razryadli oshpazlarga topshiriladi, tarqatishni esa V razryadli oshpazlarga topshiriladi, tarqatuvchi oshpaz qo‘shimcha ravishda sardak ham tayyorlaydi. Pishiruv sexida brigadir (bosh oshpaz) kamida V razryadli malakaga ega bo‘lishi kerak. Barcha yordamchi ishlarni oshxonadagi dastyor xodimlar bajaradi.

Issiq taomlar tayyorlanadigan sexda plita ustiga qo‘yilib ishlatiladigan idishlardan quyidagilari qo‘llaniladi: har xil hajmdagi qozonlar, sopli chuqur tovalar, kastryullar, baliq pishiriladigan cho‘zinchoq qozonlar, qovurish patnislari, sayoz tovalar, bug‘lab pishirish idishlari, uskunalardan: g‘alvir, elak Yog‘och ko‘rakchalar, chovlilar, suzg‘ichlar, kapgirlar, cho‘michlar, ovqat qo‘yadigan

o‘lchovli cho‘michlar, sardak qo‘yadigan cho‘michlar, metall ko‘rakchalar, voronkalar va hokazo. Asboblardan: uch komplektli oshpaz pichoqlari, qayroq, chopqi (oshpichoq), go‘sht sanchqisi qo‘llaniladi. Mayda mexanizmlardan: mexanik qirg‘ich, bulonni so‘zib tindirishda ishlatiladigan moslamalar, oddiy xamirni porsiyaga bo‘luvchi moslama va boshqalar.

Idishlar, oshxona idish-tovoqlari yuviladigan joydagi umumiy polkalarda saqlanadi; barcha foydalaniladigan uskunalar ham shu joyda saqlanadi; asboblar esa stollarning tortmalarida yoki ish joylaridagi tokchalarda saqlanadi.

Idish-tovoqlar doim top-toza, asbob-uskunalar ishga yaroqli va shay turishi kerak.

Mahsulotlarni qozonga solishda o‘lchash uchun turli uskunalar qo‘llaniladi, chunonchi, qo‘sh quloq o‘lchovli paqir, kastryul va boshqalar, bular qaysi mahsulotlarga mo‘ljallangan bo‘lsa, o‘shanga xos o‘lchov va tamg‘a qo‘yilgan bo‘lishi kerak.

Ixtisoslashtirilgan oshxonalarda, shuningdek milliy taomlar tayyorlaydigan oshxonalarda sosiska pishiradigan, kofe pishiradigan qozonlar, kabob qo‘ra, manti qasqon Yog‘ dog‘lovchi elektr qozon o‘rnatiladi. Ixtisoslashtirilgan jihozlarning mavjud bo‘lishi tufayli plitalar issiqlik berish yuzasi ham qisqaradi, shuni hisobga olish kerak.

Idish-tovoqlar, asbob-uskuna va jihozlarni tanlashda tasdiqlangan umumiy ovqatlanish korxonalarini jihozlash normalariga asoslanish zarur bo‘ladi.

Issiq taomlar tayyorlanadigan sexda ish potok usulda yuritilsa yaxshi bo‘ladi. Buning uchun reja-taomnomada nonushta tushki va kechki ovqatlarni ajratib ko‘rsatish kerak. Bu hol sex ishni nonushtadayoq tartibga soladi, chunki nonushtada taomlar xili unchalik ko‘p bo‘lmaydi. Bu esa tushki va kechki taomlarga yuqori sifatli mahsulot chiqarishga tayyorgarlik ko‘rish uchun vaqt tejashga imkon beradi.

Tajribadan ma’lumki, oshxonada asosan tushda va tushdan keyingi paytlarda ish ko‘payadi. Shuning uchun tugallanmagan ishlarni kechqurun ertasi kuni ovqatlantirish uchun tayyorlab qo‘yish muhim ahamiyatga egadir. Pishiruv sexidagi kechqurun qilib qo‘yiladigan

ishlarga bulonlarni qaynatishga tayyorlash, sardak va sho‘rvaga solinadigan masalliqlarni hozirlash, asosiy sardaklarni tayyorlab qo‘yish kabi ishlar kiradi, bu taomlarni sovitilgan holda 6 darajali haroratda 1 kecha-kunduz va undan ko‘proq vaqt saqlash ham mumkin.

Asosiy taomlarni ovqat tarqatiladigan joyda 2 soatgacha, saqlash mumkin, bunda taom sifati aytarlik o‘zgarmaydi.

Pishiriladigan taomlar miqdori oshxonaning o‘tgan kunda sotilgan taomlarini taxlil qilish yo‘li bilan aniqlanadi. Grafik to‘zib olish kun davomida taomlarni oz-ozdan va tez-tez pishirib sotishni osonlashtiradi.

Zarur vaqtda pishirib sotiladigan muayyan xil taomlar miqdori quyidagi formula bilaya aniqlanadi.

$$n = n_1 \cdot k$$

bunda: p vaqt —ya’ni muayyan xil taomning zarur vaqtda sotilishi kerak bo‘lgan miqdori;

n_1 kun-ya’ni shu xil taomning kun davomida sotilishi kerak bo‘lgan miqdori;

k davr-ya’ni kerakli davr uchun qayta hisoblash koeffitsienti.

$n_1 kun = N \cdot m_{taomlar}$

bu erda *N*-kun davomida savdo zaliga kelib ovqatlanib ketgan xo‘randalarning soni.

m - taomlar-ya’ni bitta xo‘randa tomonidan iste’mol etilgan taomlar koeffitsienti.

Demak, m taomlar = $n_1$kun. k $_1$ davr =$\frac{N1}{N}$

n_1 -bu berilgan zarur davr ichida savdo zalida ovqatlanib ketgan xo‘randalar soni.

Izohlovchi koeffitsient bo‘lish barcha «k» larning so‘mmasi-birga teng bo‘lishi kerak Muayyan vaqt ichida eng ko‘p sotiladigan taomlar soni bo‘yicha idishlar yig‘ib olinadi, taom pishiriladigan apparat va plitalarning qovurish yuzasi-hisoblab chiqiladi; hisoblangan davr ichida mazkur taomning pishirilish vaqtiga muvofiq idish muomalasini e’tiborga olish zarur.

Taomlarni sotish grafigi pishirish jarayonini tashkil etishning mufassal rejasi hisoblanadi. Ana shu grafikka asoslanib butun ishlab chiqarish bo‘yicha kerakli yarim masalliqlar uchun buyurtma beriladi. Grafik bo‘yicha ovqat pishirish rejasini bajarish ishlab chiqarishning barcha qismlarida epchillik bilan o‘zaro aloqada ishlashni talab etadi. Ba’zi ishlarni kechqurun bajarib qo‘yish xohlagan taomning kerakli miqdorini uzluksiz pishirib etkazishni ta’minlaydi.

Mahsulotlarni sotish grafigi brigada a’zolarining ishga chiqish va joy-joyiga qo‘yish grafigini tuzishda ma’lumotlarni aniqlashga imkon beradi.

Texnologik jarayonning buzilmas qonuni-taom tayyorlash retseptiga va har bir ovqatning berilgan og‘irligi to‘la bo‘lishiga aniq rioya qilishdir. Oshpaz o‘zining ish joyida xom ashyoning qancha solinishi, qancha qovurilishi, qachon pishishi va qanday ishlov berilishini bilishi shart. Bu ishni tez bajarish uchun sex uchun ayrim taomlarga qancha miqdorda xom ashyo olinishi kerakligi ko‘rsatilgan texnologik karta tuziladi. Sho‘rva bo‘limi uchun qo‘zg‘almas qozonlarning ish hajmi hisobida, ya’ni uni to‘ldirish koeffitsientini (bu koeffitsient hamma taomlar bo‘yicha 0,85 ga teng) hisobga olgan holda texnologik karta tuziladi, taomlarni tayyorlashda shu kartalarga amal qilinadi.

Taomlar tegishli sifat ko‘rsatkichlarga ega bo‘lishi uchun texnologik jarayonlararo nazorat deb atalmish qoidaga binoan tayyorlanishini boshdanoyoq kuzatib boriladi.

Texnologik jarayonlararo nazorat qilish vazifasiga tayyorlanayotgan taomlarni organoleptik aniqlash, kiradi, bunda taomlarning ta’mi, hidi, tashqi ko‘rinishi retsepturada nazarda tutilgan har qaysi masalliq solinganidan keyin tatib ko‘rib aniqlanadi. Bu hol taomni ta’mli qilish uchun tegishli tuz, ziravor va oshko‘klarni o‘z me’yorida solishga imkon beradi. Jarayonlararo nazoratda tayyorlanayotgan taomlarning sharaqlab yoki miltirab qaynashidagi o‘zgarishlarni kuzatish ham nazarda tutiladi. Bulon bu turli suyuq ovqatlarning asosidir, shuning uchun uni pishirishda qozon hajmini hisoblab sho‘rvalarining turli xillari uchun har xil bulon kerakligini nazarga olinadi. Masalan, suyak qaynatilgan bulon oq sardaklar, xodim va borsh uchun asos, sabzavot,

don-dun, makaron solinib tayyorlanadigan suyuq osh uchun esa go‘shtli suyak qaynagan bulon asos, tiniq sho‘rvalar uchun esa go‘sht qaynagan bulon asos bo‘ladi.

Bulonlar miqdori dm^3 hisobidagi hajm birliklarida aniqlanadi, bunda $1dm^3$ 1 *l* teng deb qabul qilingan, ya’ni

$$V = nV_1$$

bunda: V-litr hisobida olingan bulon hajmi; *p*-zarur turdagi pishirilishi rejalashtirilgan suyuq osh porsiyalarining soni; V_1-litr hisobida har bir porsiyaga solinadigan bulon normasi;

Bir porsiya suyuq oshga solinadigan bulon normasi «Retsepturalar» to‘plamida belgilanib berilgan. Shuni bilish lozimki, hamma suyuq oshlar ham bir xil bo‘lmaydi, ularning quyuq-suyuqligi har xil bo‘ladi. Shu sababdan bulon solish normasi ham har xil.

Go‘shtdan yoki baliqdan tayyorlanadigan bulonlarni mahsulot turidan ko‘proq solib konsentratsiyalashgan bulon tayyorlash mumkin, bunda 1 *kg* suyak go‘sht yoki baliqdan 1 *l* bulon olinishi mo‘ljallanadi. Bulonning qaynab kamayishini hisobga olib 1 *kg* suyakka 1,25 *l* suv, 1 *kg* go‘shtga 1,15 *l*, 1 kg go‘shtli suyakka 1,25 *l* suv solish kerak. Qo‘ziqorin bulonlarini 1 *kg* quritilgan qo‘ziqorindan 5 *l* bulon olinishini mo‘ljallab qaynatiladi, bunda 5 *l* bulon olish uchun 7 l suv solish kerak bo‘ladi. Tovuq bulonlari normal konsentratsiyada pishirilib, 1 *kg* tovuq go‘shtiga 2 *l* suv solib qaynatiladi.

Masalliqlarni ko‘p miqdorda solib, (konsentriyalashgan qilib) bulon pishirish yoqilg‘ini tejashga va idishdan unumln foydalanishga ham imkon beradi, ish tezlashadi va osonlashadi.

Baholash-brakirajlash texnologik jarayonning oxirgi nuqtasi hisoblanadi, bunda tayyor taomlar sifati aniqlanib buni texnik shartlar yoki davlat standarti ko‘rsatkichlar, yoxud vaqtinchali texnik shartlari, bilan taqqoslanadi. Vaqtinchali texnik shartlarga takqoslash zaruriydir. Taomning sifat ko‘rsatkichlari organoleptik taxlil va laboratoriya metodi bilan aniqlanadi.

Organoleptik metodda ko‘rish orqali tashqi ko‘rinishi, rangi, quyuq va suyuqligi aniqlanadi, hidlash bilan-hidi va tatib ko‘rib

ta’mi, begona ta’mlarning bor-yo‘qligi, pishgan-pishmaganligi, mahsulotlarning oz-ko‘p solinganligi aniqlanadi.

Taomlarning sifati to‘rt balli sistema asosida: «a’lo», «yaxshi», «qoniqarli» va «yomon» (brak bo‘lgan) deb baholanadi. «A’lo» baho berilishi davlat standartlariga to‘la muvofiq, kelishga bog‘liqdir. Mabodo mahsulotlarda biror arzimaydigan nuqson bo‘lsa, chunonchi,suyuq oshning rangi o‘ziga xos bo‘lmasa, baho bir ball pasaytiriladi. Taomning ta’miga ta’sir qilmaydigan bir nechta ko‘rsatkich bo‘yicha farqi bo‘lsa, aytaylik kesish shakliga rioya qilinmagan bo‘lsa va hokazo o‘rta baho qo‘yiladi. Ammo sotilmaydigan va qayta ishlanishni talab qiladigan yoki hisobdan chiqarib tashlanadigan taomlar qoniqarsiz deb topilib brakka chiqariladi. Donalab sotiladigan mahsulotlar vaznidagi farqni—10 tasini tortib ko‘rib va o‘rtacha vaznining og‘irlik normasi bilan taqqoslab aniqlanadi. Mahsulotlarni soviganidan keyin tortib ko‘rish kerak issiq taom soviganida vaznida albatta farq bo‘ladi.

Laboratoriya orqali aniqlash rejaga muvofiq ahyon-ahyonda bo‘ladigan tekshirishlarda qo‘llaniladi, bunda oqsil, Yog‘, shakar moddalarining miqdori, umumiy koloriyasi aniqlanadn va retsepturadagi norma ko‘rsatkichlari bilan taqqoslanadi.

Sotuvga chiqariladigan har bir guruhdagi taom baholanishi kerak. Brak jurnalida qoniqarsiz deb topilgan taomning yoniga «sotilmasin» deb yozib qo‘yiladi. Baholanmagan va jurnalda tegishli qayd qilinmagan mahsulotni sotish mumkin emas. Baholash-brakiraj jurnali ishlab chiqarish mudirida saqlanadi. Jurnalni o‘zgartirish, Yangilash va boshqa shaxsga o‘tkazish akt bilan bajariladi. Jurnalning varaqlari nomerlangan, yuqori tashkilotning pechati qo‘yilgan bo‘lib uni mas’ul shaxsga korxona rahbari topshiradi.

Davlat standartlari va texnik shartlar har qaysi mudirda (oshpazda) bo‘lishi kerak. Baholash-brakiraj komissiyasi korxona rahbari, ishlab chiqarish mudiri, mahalliy xokimiyat vakili, sanitariya vrachi, jamoatchilik nazorati vakili hamda taomni pishirgan oshpazdan tashkil topadi. Ammo bu komissiya hamma korxonalarda ham bo‘lavermaydi.

Baholash-brakiraj savdo inspeksiyasi organlari, jamoatchilik, sanitariya-epidemiya stansiyalari tomonidan ham o‘tkazilishi mumkin. Organoleptik ko‘rsatkichlarida shubha tug‘ilsa taomdan namuna olinib laboratoriya taxliliga yuboriladi. Savdodan olib tashlangan taom akt bilan rasmiylashtiriladi. Baholash - brakirajning to‘g‘ri o‘tkazilishini ko‘zlab ishlab chiqarish mudiri (bosh oshpaz) ovqatni tarqatishdan oldin namuna porsiyalar olib qo‘yish kerak. Bu porsiyalarni maxsus shkafda saqlanadi, shkafnnng kaliti esa oshxona rahbarida turadi. Tayyorlab chiqarilayottan har bir mahsulotlarning sifatiga oshxona rahbari, bosh oshpaz va taomni pishirgan pazanda javobgardirlar. Asosiy oshxonalarda yarim tayyor masalliqlari shu mahsulotlarni pishiradigan oshxonalarga jo‘natishda ham alohida baholash-brakiraj jurnali yuritiladi. Jurnalga yozilgan yozuvlar mahsulotlarning sifati ko‘rsatiladigan guvohnomaga ham ko‘chiriladi.

2.6.2. Yaxna taomlar tayyorlash ishini tashkil etish

Yaxna taomlar sexida yaxna tamaddilar, shirin taomlar, shuningdek pazandalik mahsulotlari tayyorlanib, Bular xo‘randalarga 10-12°Sda sovitilgan holda sotiladi.

Yaxna taomlar sexi asosiy oshxonalarda, ovqatlanadigan joyi 100 tadan ko‘p bo‘lgan yarim tayyor masalliqlarni pishiradigan oshxonalarda, shuningdek tamaddixonalarda tashkil etiladi. Mahsulotlarga dastlabki ishlov berish, archish, to‘g‘rash, pishirish Sabzavot sexi va issiq taomlar tayyorlanadigan s e x da amalga oshiriladi.

Yaxna taomlar tayyorlanadigan sexda esa har xil buterbrodlar; go‘shtli, baliqli, sabzavotli tamaddilar va salatlar, yaxna suyuq oshlar, shirin taomlar va pazandalik mahsulotlarini ham yaxnasi ishlab chiqariladi. Yaxna taomlar s e x i ovqat tarqatadigan joyga va Pishiruv sexiga yaqin bo‘lishi kerak hamda salqinroq bo‘lsin uchun derazalari shimol va g‘arbiy shimolga qaragan xona tanlanadi. Bunda bitta derazadan tushgan Yorug‘lik 6 m^2 maydondan ko‘proq joyni yoritadigan bo‘lishi shart. sexga sovuq va issiq suv keladigan trubalar o‘tkazilib poliga nishabligi 1,0:0,015 bo‘lgan obrez quriladi.

Kichikroq oshxonalarda yaxna taom va tamaddi tayyorlash uchun alohida ish joyi ajratilsa ham bo‘ladi. Ammo faqat yarim tayyor masalliqlarni pishirib sotadigan yoki faqat ovqat tarqatadigan mayda oshxonalarda esa ish joylari birga bo‘lishiga ruxsat etiladi, har holda xom sabzavotlar va oshko‘klarga ishlov beradigan alohida stol ajratilishi kerak.

Sexlarga bo‘linmagan oshxonalarda yaxna taomlar va tamaddilar tayyorlaydigan oshpaz uchun uzunligi 2,5 *m* gacha keladigan umumiy ish joyi ajratiladi.

Yaxna taomlar tayyorlanadigan sexdagi asosiy jihozlar quyidagilardan iborat bo‘lishi kerak: sovitish shkaflari, sovitish generatorlari, ya’ni katta sovutgichlar. Bu jihozlar ishlab chiqariladigan mahsulotning miqdoriga va yarim tayyor masalliqlariing qancha vaqt saqlanishiga qarab tanlanadi.

Mexanik asboblardan universal aylantirgich, kolbasa, vetchina, pishloq kesadigan mashina, Yog‘ bo‘ladigan, non kesadigan mexanizmlar bo‘ladi. Qo‘l mexanizmi vositalaridan esa tuxum va olma kesadigan asboblar, gul solish pichoqlari, keskich va o‘ygich asboblar hamda kirg‘ichlardan iborat. Bundan tashqari yana uzunchoq gastronomiya va pishloq kesadigan pichoqlar, uch komplektli oshpaz pichoqlaridan o‘rtachasi va kichigi, eni enlik non kesadigan pichoqlar ham bo‘ladi. Uskunalardan esa taxtalar faqat sex bo‘yicha tamg‘alangan bo‘lmay, balki har qaysi xom ashyo va mahsulot turi bo‘yicha ham alohida-alohida tamg‘asi bo‘ladi, qayroq po‘lat, yoki qayroq tosh, har xil shakldagi hoshiyali taxtalar, chilcho‘p, hovoncha kabilardan iborat bo‘ladi.

Sexda o‘rnatilgan ish stollarining usti alyuminiy yoki marmar bilan qoplanadi. Bir ishlovchi uchun stolning uzunlik normasi kamida 1,2 *m* bo‘lishi kerak.

Yaxna taomlar sexida taomlarii porsiyalash chiroyli qilib bezash ishlari olib boriladi, shuning uchun bunda yuqori malakali, ya’ni V-VI razryadli pazandalar ishlashi kerak.

Yaxna sex ishini bir me’yorda tashkil etish uchun tayyorgarlik bir kun oldin yoki bo‘sh vaqtlarda bajarib qo‘yiladi. Bunday tayyorgarlik

ishlariga: turli xil sardaklar pishirish va xushxo‘r narsalarni tayyorlab qo‘yish, hamirdan savatchalar pishirish, sabzavotlardan har xil gullar va badiiy shakllarni yasash kiradi.

Oshpazning ish joyida elekton tarozi hamda chiqariladigan mahsulotni ishlashga mor asbob-uskunalar shay va qulay turishi kerak. Taomlarni bezash uchun tayyorlangan va idishlarga solinib maxsus stolga joylashtirilgan masalliq «gumbaz» deb ataladi. «Gumbaz»da sabzavotlarni kesilgan har turli badiiy shakl va gullar, kesishga tayyorlangan sabzavotlar, yaxna go‘sht, kolbasa, pishloq, yashil no‘xat, oshko‘klar, tuz, har xil ziravorlar, bo‘lish taxtasi, kesish, o‘yish asboblari shay bo‘lib turadi. Ko‘rinarli joyga texnologik kartochka va taomlarga sarflanadigai masalliq miqdori va tayyor ovqatning porsiya hajmini ko‘rsatuvchi jadval ham osib qo‘yiladi.

Tayyor masalliqlar maxsus idishlarga yoki taom solinadigan konteynerlarga joylashtirilib sexning sovutgichlariga qo‘yiladi, sotiladigan joyga va bufetlarga chiqariladi. sexning ishlab chiqarish dasturi reja-taomnomaga moslanib va xo‘randadarning taxminiy kelib-ketish grafigiga muvofiq tuziladi.

Yaxna taom sexi tashkil etish iloji bo‘lmagan joyda tamaddi va har xil yaxna ovqatlar uchun Pishiruv sexida alohida stol ajratilib kerakli asbob- uskunalar bilan jihozlanadi. «Gumbaz» uchun alohida stol bo‘lib ro‘parasiga texnologik kartochkalar osib qo‘yiladi.

2.7. Konditer sexi ishini tashkil etish

2.7.1. Konditer sexi va unda tayyorlanadigan mahsulotlar

Konditer sexi asosiy oshxonalarda, restoranlarda va konditer mahsulotlari ishlab chiqarishga ixtisoslashgan kafelarda tashkil etiladi. Bu sex mustaqil Pishiruv sexiga bog‘liq bo‘lmagan holda ish olib boradi. sex o‘z konditer mahsulotlari bilan faqat asosiy oshxonalarning filiallarinigina emas, balki yarim tayyor masalliqlarni pishiradigan oshxonalarni va taom tarqatiladigan joyni ham ta’minlaydi. Bu sex yana chakana savdo korxonalarini ham ta’minlashi mumkin.

Konditer sexining tayyorlaydigan mahsulotlari: oshirilgan va oshirilmagan hamirdan duxovkada yoki qovurib pishirilgan

bo‘lochkalar, vatrushkalar, pirojkilar, piroglar, pirojniylar, tortlar, pecheniylardan iborat.

2.7.2. Konditer sexi ishini tashkil etish

Konditer sexini alohida joylashtirish maqsadga muvofiqdir, bunda, xom ashyo saqlash, ishlab chiqarish jarayonini uyushtirish va tayyor mahsulotlaryai jo‘natish uchun ayrim xona ajratiladi.

Xonalar o‘rtasidagi aloqa bir-birlariga xalal bermasligi, texnologik ish jarayonlari bir- biriga qarama-qarshi yoki bir necha tomonlama bo‘lmasligi kerak. sexning ishlab chiqarish quvvati donalar hisobida chiqarilgan mahsulotlar miqdori bilan aniqlanadi. Bir smenada ishlab chiqarish quvvatiga qarab konditer sexlari kichik (mingtagacha mahsulot ishlab chiqaradigani), o‘rtacha (uch mingtagacha mahsulot ishlab chiqaradigani) va katta (o‘n ikki mingtagacha mahsulot ishlab chiqaradigani) sexlarga bo‘linadi.



Konditer sexining umumiy ko‘rinishi

Ushbu sexning ishlab chiqarish jarayonidagi texnologik sxemasi quyidagicha: xom ashyoni tayyorlash, elash, eritish va suzish, yumshatish, muzlatish yoki isitish, dozalab bo‘lish, hamir qorish, hamir oshirish, hamir mahsulot yasash, va yopib pishirish hamda qovurib pishirishdir.

Kichik sexlarda barcha jarayon bitta xonada tashkil etiladi. O‘rtacha sexlarda esa albatta omborxona ham bo‘lishi kerak. Katta sexlarda hamir qorish va oshirish uchun ayrim xona, omborxona uchun ayrim,

tayyorlash va dozalab bo‘lishga alohida xona, yopish va qovurish uchun yana bir xona, idishlarni yuvib tozalash uchun bitta va tayyor mahsulotlarni saqlash va jo‘natish uchun alohida xona ajratilgan bo‘ladi.

Omborxona va polkalar, idish qo‘yadigan tagliklar, sovitish shkaflari, tarozi qo‘yilgan bo‘ladi.

Tayyorlash va dozalab bo‘lish xonasida isitadigan plita, hamir qorish, oshirish, tindirish va iylash, o‘lchash va tortish mashinalari uchun ayrim ish joylari ajratiladi.

Hamir qorish va oshirish uchun ajratilgan xonada konditer sexlariga moslangan universal aylantirgichli hamir qoradigai mashinalar o‘rnatilgan bo‘ladi.

Konditer mahsulotlari pishiriladigan bo‘lim esa qovurish shkaflari-duxovkalar, Yog‘ dog‘lash elektr tovalari, ish stollari, sergitadigan polkalar, hamir taqsimlovchi, yoyuvchi mashinalar bilan jihozlanadi.

Pardozlash bo‘limida yarim tayyor masalliqlarni pishirish plitasi, universal aylantirgich, ish stoli bo‘ladi. Stolda chiqariladigan mahsulotlarga mo‘ljallangan asbob-uskuna, idishlar, o‘rash-joylash materiallari qo‘yilgan bo‘ladi.

Idish - tovoq yuviladigan xonada ikkita vanna o‘rnatilgan bo‘lib unga sovuq va issiq suv rezinka shlang bilan ulangan bo‘ladi, tagliklar va polkalar bilan jihozlanib, konditer xaltachalarining stilizatori ham mavjud bo‘ladi.

Mahsulotlar jo‘natiladigan bo‘limda esa sovutgich polkalar va katta tarozi o‘rnatiladi. Zarur jihozlar chiqariladigan mahsulot turi va miqdoriga qarab tanlanadi. Sexga va ish joyiga texnologik jadval va kartalar, turli xil xamir mahsulotlari uchun dozasini ko‘rsatuvchi jadvallar, shuningdek texnik shartlar yoki Davlat standartlari aks ettirilgan jadvallar ham osib qo‘yiladi. Sexdagi jihozlar bir - birlariga halal bermaydigan qilib joylashtirilishi kerak.

Agar sexda yoki sotiladigan joyda sovitish jihozlari bo‘lmasa kremli mahsulotlarni sotish man etiladi.

sexdagi brigada xodimlarining soni ishlab chiqarish dasturi va normasiga asosan belgilanadi. Brigadadan mahsulotning ayrim turlarini

ishlab chiqaradigan gruppalar ajratish va har bir gruppaga esa jarayonlar bo‘yicha mehnat taqsimlab berish tavsiya etiladi.

Hamirni dozalab bo‘lish, pishirish va bezashga V-VI razryadli, yasashga III-IV razryadli oshpaz-konditerlar qo‘yiladi yordamchi ishlarni dastyorlar bajaradi.

Konditer sexida ish joyini tashkil etishga qo‘yiladigak talablar quyidagilar, ya’ni asbob-uskunalar va qo‘l mexanizatsiyasi vositalari muhayyo bo‘lishi qulay joyda turishi va Bular ishlab chiqariladigan mahsulotlarga mos bo‘lishi zarur. Ish stolining bir ishlovchiga to‘g‘ri keladigan uzunligi 1,2-1,5 *m* bo‘lishi kerak.

Konditer sexida ko‘llaniladigan asboblarga kelganda, bular; o‘qlovlar, pichoqlar, ko‘rakchalar, qoliplar, konditer xaltachalari, g‘alvir, qozonlar, hamirga shakl beruvchi asboblar, non andozlar, qisqichlar, pishiruv patnislari, o‘lchagich idishlar va h. o. Yana bunda pichoq, sanchqilar, hamirni kesadigan asboblar bo‘lishi lozim. Qo‘l mexanizatsiyasi vositalaridan esa o‘lchovli o‘qlov, hamir bo‘luvchi o‘qlovlar, sirop idishlari, biskvit qoliplari bo‘ladi.

Kichik oshxonalarda Konditer sexi alohida tashkil qilinmasdan ish stoli ajratilib kerakli asbob-uskunalar va qo‘l mexanizatsiya vositalari bilan jihozlanadi. Bunda hamir hampada qorilib, pishirilishi duxovkalarda bajariladi. Kichik oshxonalarda konditer mahsulotlarining turi juda kam bo‘lib, hamirturushsiz hamirdan mahsulot pishirilmaydi.

Umumiy ovqatlanish korxonalarida hamirdan tayyorlanadigan konditer mahsulotlarini pishirib sotishni kengaytirishning iqtisodiy samaraliligi aholini talabini to‘laroq qondirishni ko‘zda tutadi, chunki bunday mahsulotlarga talab tobora ortib bormoqda. Hamir mahsulotlarni ko‘paytirish ishlab chiqarish maydonidan va mavjud jihozlardan samarali foydalanishga imkon beradi.

Qolaversa, umumiy ovqatlanish korxonalaridagi konditer mahsulotlari ishlab chiqarilishi ortishi ishni rentabel qilib, umumiy tovar ayriboshlashda oshxona o‘zi ishlab chiqargan mahsulot salmog‘ini ortishiga imkon beradi.

2.8. Tayyor taomlarni saqlash va tarqatish ishini tashkil etish

2.8.1. Taomlarni saqlash va tarqatish ishlarini tashkil etishga qo‘yiladigan talablar

Restoranlarda tarqatish ishlarini tashkil etish servisning muhim jihatlarni o‘zida aks ettiradi. Taomlarni tarqatish umumiy ovqatlanish korxonalarida tayyor mahsulotlarni sotish ishlarini amalga oshiradi. Tarqatish ishlarini to‘g‘ri tashkil etish tashrif buyuruvchilarga savdo zalida xizmat qilish imkoniyatini oshirish, ishlab chiqarilayotgan mahsulotlarning kengayishiga imkoniyat yaratadi. Tarqatish ishlari ishlab chiqarishning muhim qismi hisoblanadi. Aynan shu erda tayyor mahsulotlarni berish uchun ishlab chiqarishning yakuniy qismi amalga oshiriladi. Restoranlarda tarqatish ishlari o‘z vaqtida va o‘z o‘rnida bajarilmasa tayyor mahsulotlar va mijozlarga ko‘rsatiladigan xizmatlarning sifatiga salbiy ta’sir ko‘rsatadi. Tayyor taomlarni tarqatish ishlarini tashkil etishda issiq va sovuq, savdo zali va idish tovoqlarni yuvish sexi, bar stoykasi va bufet bilan qulay aloqa o‘rnatilishi hisobga olinishi zarur. O‘zining joylashuviga ko‘ra tarqatish joyi issiq sexning davomida u bilan bir xonada joylashishi mumkin. Restoranlarda kichik va o‘rta kattalikdagi ovqatlanish korxonalarida tayyor mahsulotlarni tarqatish ishlari oshpazlar zimmasiga yuklatiladi.

Umumiy ovqatlanish korxonalarida ovqat tarqatadigan bo‘lim tayyor taomlarni porsiyalash, bezash va xo‘randa dasturxoniga qo‘yish ishlarni o‘z ichiga oladi.

Asosiy va yarim tayyor masalliqlarni pishirib sotadigan oshxonalar uchun taom tarqatuv peshxonining uzunligi quyidagicha: issiq ovqatlarni tarqatadngan joy 0,03 m, yaxna ovqatlar; peshxon 1,5-2,0 m bo‘lishi kerak. Eni 0,75-0,8 m, balandligi 0,9 m bo‘ladi.

Kichik va o‘rtacha oshxonalarda, restoranlarda taom bevosita plitaning ustidan tarqatiladi, shu sababdan plitalar bilan taom tarqatiladigan darchaning o‘rtasidagi masofa 3 m dan ortiq bo‘lmasligi kerak. Bunda taomni kim tayyorlagan bo‘lsa o‘shaning o‘zi tarqatadi. Taom tarqatiladigan joyning qandayligi oshxonaniig turiga va xizmat ko‘rsatish uslubiga bog‘liq bo‘ladi. Taom tarqatiladigan joy Pishiruv sexining o‘zida yoki boshqa joyda bo‘lishi ham mumkin. Agar taom

tarqatiladigan joy issiq taomlar sexidan ajratilgan bo‘lsa unda Pishiruv sexi bilan aloqa qulay va uzluksiz bo‘lishini ta’minlaydigan sharoit yaratilishi kerak. Restoran va kafelarda taomlarni xo‘randalarga tarqatiladigan joydan ofitsiantlar, parhez taomlar tayyorlaydigan oshxonalarda esa servizlovchilar (dasturxonchilar) keltirib beradilar. Xo‘randalar o‘z-o‘ziga xizmat ko‘rsatishni ham tashkil etish mumkin. Bunda taom tarqatiladigan joyga xo‘randalarni qaerdan kirib, qanday chiqib ketishlarini tartibga solish uchun xizmat qiladigan barer (to‘siq) o‘rnatiladi. Peshxon bilan to‘siq oraligi 1,0—1,1 m bo‘lishi kerak. Taomlarni bunday tarqatish umumiy navbatga xalal bermasdan xo‘randalarga istagan peshxondan ta’bi tilagan taomni tanlab olishlariga imkon beradi. Birato‘la 100 va undan ko‘proq kishi ovqatlanishi mumkin bo‘lgan oshxonalarda taom tarqatiladigan joyga xo‘randalarning ikki tomondan kelib-ketib turishi tashkil etiladi. Taom tarqatiladigan joyning etagida nazorat va hisob-kitob kassasi o‘rnatiladi.

Umumiy ovqatlanish korxonalaridagi taom tarqatiladigan joylarning turlari har xil bo‘ladi: ixtisoslashtirilgan (ko‘p seksiyali); universal (taomnomadagi barcha ovqatlarni beradigan); komplektlashgan,ya’ni taomlarniham abonementga, ham pulga beradigan joylar.

Taom tarqatiladigan ixtisoslashtirilgan (ko‘p seksiyali) joyda quyidagi tartibda kafeteriy stoykalari qator joylashtiriladi. 1-KS xo‘rak asboblari va patnislar uchun, 2-KS peshxon - sovutgich usti bo‘lib yaxna ovqatlar uchun, 3— KS issiq ovqatlar uchun, 4—KS issiq ichimliklar uchun, 5—KS kassa uchun, 6— KS esa to‘siq vazifasini o‘taydi. Bir yo‘la 75—100 xo‘randa ovqatlanadigan oshxonalarda bitta tarqatish joyi xizmat ko‘rsatib ulgura oladi.

Taom tarqatiladigan universal joyda barcha ovqatlarni ikkita tarqatuvchi bitta darchadan o‘zaro beradi. Bunda ular soatiga 250 xo‘randaga xizmat ko‘rsata olishlari mumkin. Har qaysi darcha zarur uskuna, idish - tovoq va taomni issiq saqlaydigan apparat—marmitlar bilan jihozlangan bo‘lishi kerak.

Taom tarqatadigan joyning komplektlashgan xili yo alohida ixtisoslashtirilgan qilib, yoki alohida darcha ochib tashkil etiladi, har bitta darcha o‘tirib ovqatlanadigan 60 ta joy hisobidan ochiladi.

Tarqatuvchi oshpazning ish joyiga taomlardan namuna porsiyalar qo‘yilishi zarur.

«Gumbaz» hamda tarqatish bilan bog‘liq bo‘lgan asbob-uskunalar bo‘ladi. Taomli idishlar issiqxonali marmitlarda turishi kerak tarqatuv joyiga taomlar to‘g‘i tarqatilayotganini nazorat qilib turish uchun torozi qo‘yilishi shart.

Taomlarni xo‘randalarning uyiga tarqatiladigan alohida xona yoki ixtisoslashtirilgan bir seksiyasi ajratib beriladi.

Ixtisoslashtirilgan va universal taom tarqatish xonalarini tashkil etishda kassir, nazoratchi va taom tarqatuvchi pazanda kabi moddiy mas’ul shaxslardan iborat mustaqil brigada bo‘lishi kerak. Taom tarqatiladigan joyga keltiriladigan mahsulotlar tarqatish varaqasi bilan beriladi. Ovqat tarqatiladigan bo‘limda taomlarni tez tarqatish va ular o‘rnini tez to‘ldirib turish lozim. Taomlarning harorat darajasini tegishli me’yorda tutib turish zarur. Taom tarqatish bo‘limi, issiq, salqin sexlar bilan to‘g‘ridan-to‘g‘ri bog‘langan bo‘lishi, non beriladigan, idishlar turadigan joy, idishlar yuviladigan xona, bufet bilan yaqin joylashishi kerak. Oraliq masofalari ham belgilangan talabga javob berishi lozim. Nazorat-kassa mashinasi ham tegishli o‘rinni egallashi, uning tepa tomonida taomnoma yopishtirilgan vitrina bo‘lishi lozim.

Ovqat suzish bo‘limidan boshqa bo‘limlarga erkin kirib-chiqadigan bo‘lishi kerak. Oshxona ovqat suzish joyidan issiq shkafli seksiya liniyalari bilan ajratiladi. Salqin sex seksiya peshtaxtalari bilan ajratilgan bo‘ladi. Bu erda muzgeneratori bo‘ladi, zarur paytda ofitsiantlar muz olib ketadi. Bufet bilan ovqat tarqatish oralig‘ida eni 60 sm lik peshtaxta qo‘yiladi, bo‘yi 90 sm li sovutgich jihozlar, stellajlar o‘rnatiladi. Kofe bufetida issiqlik jihozlari qo‘yiladi. Ba’zi restoranlarda ofitsiantlar bufetdan qandolat va boshqa donalab sotiladigan narsalar olishi mumkin. Ofitsiantlar taomlarni zalga patnislarda yoki aravachada olib kelishlari mumkin.

Tushlik paytlari birinchi taom beradigan oshpazning ish o‘rni quyidagicha bo‘ladi. Birinchi taom quyilgan kastryul yon stolga qo‘yiladi, bu erda ko‘katlar, ko‘k piyoz, qaymoq, ikkinchi issiq ovqat uchun

to‘g‘ralgan go‘sht, baliq bo‘ladi. Ikkinchi taomni to‘g‘ridan-to‘g‘ri plitadan olib, idishlarga suziladi.

Stolda to‘g‘ralgan sabzavotlar, lavlagi, sabzi, bodring, ko‘k o‘tlar, piyoz, qaymoq, limon va boshqalar turadi, ular kerakli taomga qo‘shib beriladi.

Ovqat tarqatishda, taom Yangi bo‘lishi, issiqlik darajasi talabga javob berishi kerak. Birinchi taom va issiq ichimliklarning harorati 75° S dan kam bo‘lmasin, ikkinchi taomniki-65° S, sous—75° S, sovuq va shirin taomlar 7—14° S, buyurtma taomlar 80—90°Cbo‘lishi kerak.

Tayyor taomlarni tarqatish bo‘limida saqlashning ham muddati bor. Bu faqat sanitariya talablariga rioya qilishgina emas, balki taom maza sifatini yo‘qotmasligi uchun ham kerak. Ilvirab pishgan go‘sht, baliq go‘shti uchun albatta sovutgich kamera bo‘lishi (harorat 6° S dan oshmasligi) kerak. Uni 12 soatdan ortiq ushlab turilmaydi, vinegret, sabzavot, go‘sht, baliqdan qilingan salatlar ham shunday. Boshqa qator mahsulotlar muddati ham 24 soatdan oshmasligi, harorat 20°Cdan past bo‘lishi lozim. Buterbrod 3 soat ichida iste’mol qilinishi kerak.

Tort, pirojniylar qo‘shiladigan mahsulotiga qarab 6, 36, hatto 72 soat saqlanishi mumkin. Muddat texnologik ishlov jarayoni tugashidan boshlab hisoblanadi.

Mahsulotni belgilangan muddatdan ortiqroq saqlab turishga alohida hollarda yo‘l qo‘yiladi. Bunda quyidagi shartlarga rioya qilinishi kerak: qolgan ovqat pyshirilgandan so‘ng 3 soat ichida 8° S dan yuqori bo‘lmagan darajada sovutilishi kerak, 12 soatgacha saqlab turish mumkin. Ovqat tarqatilishidan oddin ikkinchi marta qaynatil-shi talab qilinadi. So‘ngra bir soat ichida taom iste’mol etilishi shart. Ovqat tarqatiladigan joylarda, filial, bufetlarda taomni qayta isitadigan plitalar, idish yuvadigan joylar bo‘ladi. Taomlarni termoslarda 3 soatgacha saqlash mumkin, sabzavotli taomlar 2 soatgacha saqlanadi. Bu muddat to‘lgach, taom isitiladi, suyuq ovqatlar qaynatiladi.

Uyga beriladigan tushliklar alohida xonalarda, mijozning pokiza idishiga solib beriladi. Shisha idishlarda uyga ovqat berish taqiqlanadi.

2.8.2. Taomlarni saqlash va tarqatish uchun zarur jihozlar tavsifi.

Ovqatlanish korxonalarida ovqatlarni issiq holatda saqlash va isitish apparatlari asosiy ishlab chiqarishga bog‘liq bo‘lmagan yordamchi jihozlar hisoblanadi.

Bu jihozlarni asosan ovqatlarni issiq holatda tashish, qisqa muddatda saqlab tarqatishga mo‘ljallangan bo‘lib, quyidagi guruhlarga bo‘lish mumkin:

- tayyor pazandalik mahsulotlarini qisqa muddatda saqlovchi (issiqlik shkaflari, stoykalar);
- mahsulotlarni qisqa muddatda saqlash va realizatsiya qiluvchi (statsionar marmitlar, termostatlar);
- tayyor mahsulotlarni transportirovkalash qisqa muddatda saqlash va tarqatuvchi (harakatli marmitlar).



Issiqlik shkaflari va stoykalari birinchi, ikkinchi va uchinchi ovqatlarni issiq holatda saqlab turib tarqatish liniyasi orqali tarqatish uchun qo‘llaniladi. SHkafning eshiklarini ochib ovqat solingan aravacha- stellajlar surilib chiqariladi, shuning uchun ularning balandligi pol darajasida bo‘lishi talab etiladi.

Elektrli termostati issiq ichimliklarni (choy, kofe, kakao va h.k.) berilgan temperaturada saqlashga, hamda ovqatlanish korxonalarining tarqatish liniyalarida iste’molchilarga berish uchun qo‘llaniladi. Termostatni yopiq xonalarda tabiiy ventilyatorda ishlatish mumkin.

Termostat silindrsimon, sig‘imi 20 dm^3. idishning pastki qismida quvvati 0,4 kVt. trubali elektrqizitgichi bo‘lib, uning krani tubida

o‘rnatilgan. Ichimliklar uchun sig‘imi esa, to‘g‘ri to‘rtburchakli korpusda bo‘lib, korpus va sig‘im devorlari oralig‘idagi havo qatlami issiqlik izolyasiyasi rolini o‘ynaydi. Uning ustki qismi olib qo‘yilishi mumkin bo‘lgan qopqoq bilan yopilgan. Termostat korpusining tagida taglik bo‘lib, ish jarayonida to‘kilgan suvni yig‘ish uchun mo‘ljallangan.

Ovqatlanish korxonalarida qo‘llanilayotgan marmitlar

Ovqatlanish korxonalarida keng qo‘llanilayotgan marmitlar muhim ahamiyatga ega bo‘lib, ular alohida yoki tarqatish tizimlarida ishlatilishi mumkin.

Birinchi ovqatlar marmiti, issiq birinchi ovqatlarni qisqa muddatga saqlash, tarqatish uchun mo‘ljallangan bo‘lib, karkas va ikki xodim stoli o‘rnatilgan ramadan iborat. Yuqori stolida tarqatish prilavkasi, pastkida uchta aylana shaklidagi konforkasi mavjud. Konforkalar to‘rt pozitsiyali pereklyuchatel bilan boshqarilib, har xil quvvatlar hosil etiladi. Marmit oyoqchalarda o‘rnatilib, past-balandligi sozlanishi mumkin.

Plita usti qozonlar, konforkalarga qo‘yiladi va ish davomida ma’lum temperaturada saqlanadi.

Birinchi ovqatlar prilavka marmiti ham konstruksiyasi bo‘yicha tarqatish liniyasida qo‘llaniladi, pastki tarqatish tokchasining yuzasida trubali elektr qizdirgichlar o‘rnatilgan bo‘lib, ham tokchani, ham marmit yuqori stolini qizdirib boradi. Chunki, bu erda qo‘yilgan tayyor ovqatlar sovimasdan turadi. LPS-11 marmiti uchta konforkali bo‘lib, faqat o‘z-o‘zini xizmat liniyalarida qo‘llaniladi.

Ikkinchi sousli ovqati va garnirlar issiq holatda marmitda saqlash uchun, uning ovqat qo‘yish stolida shtamplash yo‘li bilan tayyorlangan qo‘noqlar qilingan.

Marmitlar stoltaglik tagida joylashtirilgan bug‘generatorida ishlab chiqilgan bug‘ yordamida qizdiriladi. Bug‘generatorida suvni trubali elektrqizdirgichlar yordamida qizdiriladi.

Bug‘generatorida suv darajasi po‘kakli qurilma yordamida boshqarilib boriladi, trubali elektrqizdirgichlarning “quruq” ishlashidan saqlash uchun RD-4 bosim relesi qo‘llaniladi.

Xizmat ko‘rsatuvchilar tomonida boshqaruv paneli bo‘lib, elektrqizdirgichlar, hamda quvvati boshqariladi.

Issiqlik shkafidan tovani olinishi, hamda ovqatlar turli sig‘imlarda qo‘yilishi mumkin.

Bug‘generatori va issiqlik shkafining ishlashidan 40 min. o‘tgandan keyin marmitlar to‘ldiriladi, ya’ni ular ishlatishga tayyor hisoblanadi.

Issiq ovqatlarning marmitlarda va soussiz ovqatlarning issiqlik shkaflarida saqlanishi ikki soatdan ko‘p bo‘lmasligi lozim. Ishdan so‘ng, bug‘generatori va issiqlik shkafi elektrqizdirgichlari dastasi “0” holatga keltirilib o‘chiriladi.

Ish smenasi tugagandan so‘ng marmit idishlar olinadi, tagliklardan ovqatning qoldiqlari olinib, suv berish ventili yopiladi, po‘kakli qurilma olinib, suv ventili ochiladi va taglik, bug‘generatori yaxshilab yuviladi.

Shundan so‘ng, po‘kakli qurilma joyiga qo‘yilib sozlanadi, bug‘generatori suvga to‘lg‘iziladi, marmit ishga tayyorlanadi.

Ekspluatatsiya davrida marmitlar tashqi sirti tozalanib, har kuni artilishi, yuvilishi kerak.

2.9. Idish-tovoqlarni yuvish ishlarini tashkil etish

2.9.1. Oshxona idishlarini yuvish ishlarini tashkil etish

Yarim tayyor masalliq bilan ish ko‘radigan oshxonalarnipg Pishiruv sexida idish-tovoq va asbob-uskunalarii yuvish tashkil etilib, bunda pishiruv va yaxna taomlar sexning qozon-tovoqlari yuviladi, kichikroq sexlarda yuvish joyini pishiruv sexdan balandligi 1,2 *m* keladigan to‘siq bilan ajratib qo‘yilsa ham bo‘ladi.

Oshxona idishlarini yuvish qoidasi-avval ivitiladi, so‘ngra ovqat qoldiqlari qiriladi, keyin esa yuvib tozalanadi.

Yuvish bo‘limining jihozlari: yuviladigan idishlarni joylashtirish va ivitish uchun ishlatiladigan tagliklar, qoldiqlar uchun bochka, ikki seksiyali vanna; bir tomoniga sovuk suv, ikkinchi tomoniga issiq suvli kranlar o‘rnatilgan bo‘ladi. Yuvilgan idish-tovoq va asbob-uskunalarni terib qo‘yish uchun polkalar bo‘ladi soda solingan suv ishlatiladi. Ovqat tarqatish bo‘limi ishini tashkil etish. Idish-tovoq yuviladigan bo‘lim poliga Yog‘ bilan qum ushlagichli obrez quriladi. Qoldiqlar Yog‘och

ko‘rakcha bilan qirib olinib, idish-tovoqlar dastmol yoki cho‘tka bilan yuviladi.





Oshxona idish-tovoqlari yuviladigan joy

Oshxona idish-tovoqlari yuviladigan joy issiq sex va chiqindilar tashlanadigan kamera yaqinida joylashishi kerak. Bu erda ovqat tayyorlanadigan qozonlar, metall idish-tovoqlar, tovalar, ovqat tarqatish anjomlari yuviladi. Idishlar yuviladigan xona shunday jihozlanadiki, foydalanilgan anjomlar oqimi to‘g‘ri bu erga keladi, bu erda chiqindilar solinadigan idish, ikki bo‘limdan iborat vanna, yuvilgan idishlar quritiladigan stellaj-panjara, ishlatilgan suv oqib ketadigan tarnov o‘rnatilgan bo‘ladi.

Ishlatilgan idish- tovoqlar taomlar qoldig‘idan tozalanadi, bunda Yog‘och kurakchalar ishlatiladi, vannaning birinchi qismida kir yuvadigan kukundan foydalanib, mochalka yoki cho‘tka bilan issiq suvda yuviladi. So‘ngra yuvilgan idishlar vannaning ikkinchi bo‘limida 90°Cissiklikdagi suv bilan chayiladi. Idish devorlarida kuygan ovqat yuqlari yopishib qolgan bo‘lsa, bu idishga yumshatish uchun issiq suv quyib qo‘yiladi. Taom qoldiqlari qopqoqli chelak ichiga to‘planadi va keyin chiqindilar solinadigan kameraga tashlanadi. Ovqat pishirilgan qozonlarni 50°C darajali suvda cho‘tka bilan yuviladi, 70ºS dan kam bo‘lmagan issiq suvda chayiladi. Sanitariya qoidasiga binoan alyumin idishlarni soda yoki ishqor bilan yuvish tavsiya qilinmaydi, ular idishni qoraytirib yuboradi.

Har xil taomlarga ishlatilgan idishlarni birgalikda bitta suvda yuvish taqiqlanadi. Sirtida qora kuya dog‘lari bor idishlarni tozalash va yuvish uchun alohida Yog‘och va rezinadan yasalgan qirg‘ichlar, cho‘tka, mochalkalar ishlatiladi. Metall asboblar bilan bunday idishlarni qirib tozalash tavsiya etilmaydi. Taxtakachlar ishlatilib bo‘lgandan so‘ng vannaning har ikkala bo‘limida yuviladi va qaynoq suvga solinadi. Ishlatilgan salfetka va dokalarni issiq suvda yaxshilab yuviladi, foydalanish oldidan suvda qay-natiladi. Tozalangan idishlarni ikki-uch javonli stellajlarda quritiladi va saqlanadi. Uncha katta bo‘lmagan korxonalarda idishlarni oshxonada yuviladi. Buning uchun ikki bo‘limdan iborat vanna va stellaj o‘rnatiladi, idish yuviladigan tomon bilan oshxona orasida to‘siq bo‘ladi.

2.9.2. Oshxona idishlarining turlari

Metall idishlar-alyumin, po‘lat, jez, cho‘yan, temir, Melxior, neyzilberlardan tayyorlanadi. Emal bilan qoplanishi mumkin.

Alyumin idish shtamp qilinib va alyumin, dyuralyumindan quyish yo‘li bilan yoki ularning ikkinchi eritmasidan tayyorlanishi mumkin. SHtamp qilinib tayyorlangan alyumin idish engil (tub qalinligi 1,5 mm), o‘rtacha (2 mm) va og‘ir (tubi qalinligi 2,5 mm) bo‘ladi. Quyib tayyorlangan, devorlari qalin idishlar-tovalar, kastryul, qozonlar, agar ularning sirtiga yaxshi ishlov berib pardozlansa, zanglamaydi. Bu idishlar asosan taomlarni qo-vurish uchun, ikkinchi ovqat tayyorlash uchun ishlatiladi. Alyumin idishlarga turli xil ishlov beriladi, kumushsimon va boshqa har xil ko‘rinishda yaltirab turadi. Otashbardoshligi 658° C gacha, haroratning birdaniga o‘zgarishidan qo‘rqmaydi, taomning mazasi, hidi, ko‘rinishiga salbiy ta’sir qilmaydi. Bu idishlarda har qanday taomni pishirish mumkin, organik kislotali mahsulotlar ham ularga ta’sir qilmaydi. Biroq alyumin idishlarda ovqatni 2 sutkadan ortiq saqlash tavsiya etilmaydi. Alyumin idishlarda tuzlangan bodring, karam saqlash mumkin emas, chunki ishqor va kislota idishni ishdan chiqaradi. Yangi alyumin idish ichini moylab, suv qaynatib olish zarur.

Alyumin idishning kirini ketkazish uchun nashatir spirt yoki soda qo‘shilgan suv bilan yuviladi (bir litr suvga bir choy qoshiq). Bunday idishlarni turli xil kunlar bilan yuvilsa ham bo‘laveradi. Alyumin kastryullarni 1-1,5 chelak iliq suvga 100—125 g kalsiy sodasi qo‘shib yuvilsa, Yangidek bo‘ladi. Suyuqlik qaynash darajasigacha isitilishi, so‘ngra idishlar solinishi mumkin. 20—30 daqiqa qaynatish kerak. Suv sovigunga qadar idishlar olinmaydi, so‘ngra olinib engilgina yuviladi. Alyumin idishlarni qattiq poroshok va metall cho‘tkalar bilan tozalash mumkin emas.

Metalldan qilingan idishlarga emal va boshqa narsalar bilan bo‘yoq beriladi. Po‘lat idishlarga ham shunday ishlov beriladi. Po‘lat idishlarga ruh beriladi. Bunday idishlarda mahsulot tuzlash, ovqat pishirish, ichish uchun suv qaynatish mumkin emas. Ruxlangan idishlarda sovuq suv, o‘simlik Yog‘i saqlash mumkin. Qalay bilan oqartirilgan idishlar oq tunukadan yoki qora po‘lat tunukadan tayyorlangan bo‘ladi, qo‘rg‘oshin bilan qoplanadi. Bular da sut-qatiq mahsulotlari saqlash, suv qaynatish mumkin emas, mahsulotni buzadi, choyning maza, tusini o‘zgartiradi. Bu idishlarni hatto qattiqroq poroshok bilan yuvish ham tavsiya etilmaydi.

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

Cho‘yan idishlar asosan taomlarni qovurish uchun ishlatiladi. Ular qora tusda chiqariladi, bir tomoni yoki ikki tomoni ham shisha emal bilan qoplanadi. Qora cho‘yandan yasalgan idishlarning sirtqi tomoni dag‘alroq bo‘ladi. shuning uchun ehtiyot bo‘lib ishlatish kerak, aks holda zanglash hollari yuz berishi, organizm uchun zarar bo‘lmasa ham, taomning maza va rangiga ta’sir qilishi mumkin. Bundan tashqari temir tuzi vitaminlarni emiradi. Emallangan cho‘yan idishlar gigienaga mos, organik kislota, ishqor, tuz ta’siriga chidamli. Emali ko‘chgan idishlardan ovqat tayyorlashda foydalanish mumkin emas. Cho‘yan

idishlarni ham xuddi po‘lat va emallangan idishlar singari tozalanadi. Eng yaxshisi bunda osh sodasi ishlatilishi ma’qul.

Temir idishlarning turg‘unligi kuchli emas, oksidlanishga tez beriluvchan bo‘ladi, oksid ovqatdagi oz miqdordagi kislotada ham eruvchan bo‘ladi. Oksidlanish natijasida temir tuzi ovqatning rangini qoraytirib yuborishi mumkin. Temir tuzi vitaminlarni ham emirishi mumkin. Shuning uchun temir idishlardan, agar sirlanmagan bo‘lsa, oziq-ovqatda foydalanish mumkin emas. Ovqat sirtidagi Yog‘ qatlami havodagi kislorod ta’sirini to‘sadi, metallning zanglashini cheklaydi.

Melxior va neyzilber idishlar asosan stol yasatishda ishlatiladi. Melxior (nikel va mis eritmasi) silliq va mustahkamligi bilan farq qiladi. Neyzilber (mis va qalayi qo‘shilmasi) sifati jihatidan Melxiorga o‘xshaydi. Bularning har ikkalasi ham o‘z xususiyatlari bo‘yicha yumshoq, ishlov berishga qulay, Bulardan chiroyli shakldagi idishlar yasash mumkin. Sirlanmagan idishlar faqat manzarali bezatishlar uchungina ishlatiladi. Buyumlarning ichki va tashqi qismi kumush suvi yoki nikel bilan qoplanadi. Tirnalishlarga yo‘l qo‘ymaslik uchun bu idishlarni po‘lat buyumlar bilan birga saqlash tavsiya qilinmaydi.

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

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

Kulolchilik idishlari tez eriydigan arzon loylardan yasaladi, tez eriydigan glazurlar bilan qoplanadi. Glazurning erish darajasi 700—750° S gacha bo‘lganda, unga qo‘rg‘oshin oksidi beriladi. Bu yoqilg‘ini tejash va arzon loydan foydalanish imkoniyatini beradi.

Plastmassa idishlar sun’iy polimer materiallaridan tayyorlanadi. Plastmassa idishlar shisha, chinni, fayans idishlarga qaraganda mahkam, turli ranglarda chiqariladi, kishini o‘ziga jalb qiladigan tashqi qiyofaga ega. Plastmassadan ishlangan ba’zi idishlar qaynoq suvda 100° S gacha o‘zini o‘zgartirmaydi. Polietilendan qilingan idishlar bu haroratga bardosh berolmaydi, shakli buziladi. Polistirol va organik oynadan yasalgan idishlar 70—75° S da shaklini yo‘qotadi.

Polimer materiallardan tayyorlangan idishlarga sog‘liqni saqlash idoralari katta talablar qo‘yadi. Plastmassadan tayyorlangan idishlarning xususiyatlari buni taqozo etadi. Bu idishlar taomning mazasi, hidini o‘zgartirmasligi, eng muhimi, kishi sog‘lig‘iga zarar etkazmasligi shart.

Hamma taomlar uchun har qanday idish-tovoqlar yaroqli bo‘lavermaydi. Mahsulotlarning xususiyatiga qarab, foydalaniladigan idishlar ham har xil bo‘ladi. Idishlar, taralar va boshqalar o‘z vazifalari bo‘yicha foydalanilishi kerak: don mahsulotlari solinadigan idishlarga suyuq ovqatlar qo‘yish mumkin emas; sovuq suv tashish uchun mo‘ljallangan polietilen chelaklarda ovqat mahsulotlari saqlash,benzin, kerosin uchun yasalgan kanistrlarga sut, suv, kompot quyish mumkin emas. Plastmassadan yasalgan idishlarni belgilab qo‘yilgan yo‘riqnomaga asosan ishlatish lozim.

Idishlar qanday materialdan ishlanganligidan qat’i nazar, unga tegishli gigienik talablar ko‘yiladi: idish tayyorlangan materiallar

tarkibida oziqaga o‘tadigan zararli elementlar bo‘lmasligi; idishning ichki tomoni silliq, g‘adir-budur joylari bo‘lmasligi, idish ovqat sifatiga ta’sir qilmasligi va osonlik bilan yuvilishi shart.

Nazorat savollari

1. Go‘sht–baliq sexining mo‘ljallanganligi va unga qo‘yiladigan talablar?
2. Go‘sht–baliq sexida ishlatiladigan asosiy jihozlarni aytib bering?
3. Go‘sht – baliq sexida parrandaga ishlov berish mumkinmi?
4. Restoranlarda go‘sht – baliq sexi ishni tashkil etish ahamiyatini aytib bering?

III BOB. RESTORANLARDA XIZMAT KO‘RSATISHGA TAYYORGARLIK ISHLARINI TASHKIL ETISH

3.1. Restoranlarda savdo zalini xizmat ko‘rsatishga tayyorlash ishlarini tashkil etish

3.1.1. Restoranni tartibga keltirish va turli jihozlar bilan yasatish

Har kuni ertalab yoki ishdan so‘ng restoran ichki qismini sanitariya- gigiena tozalovi o‘tkaziladi. Ko‘p hollarda asosiy yig‘ishtirish, tozalash ertalab bo‘ladi. Restoran ochilganiga qadar 1-2 soat oldin xonalar, s e x lar, zallar hammasi tozalanib bo‘lishi kerak. Yig‘ishtiruvchi farroshlar brigadasi chang so‘rtgich va boshqa mashinalarda ish olib boradi. Karniz, devor, rom, jihoz, isitish batareyalari, panjaralar-xona ichida nimaiki bo‘lsa, hammasini artadi, changini ketkazadi. Parket pollar, polga solingan gilamlar tozalanadi, pollar yuviladi, artiladi.

Odatda, zallarni tozalash quyidagicha bo‘ladi: eng avvalo mebellardan, deraza romlari va tokchalardan, anjomlardan changlar artiladi. Ho‘l latta bilan pol artiladi. Oldin changyutgich ishlatib, so‘ngra changlarni artsa ham bo‘ladi.

Parket va linoleumli pollarni elektrpolartgich bilan tozalasa ham bo‘ladi. Bular bir yoki ikki cho‘tkali bo‘ladi. Xorijiy mashinalar polni ham ho‘llab artadi, ham quritib ketadi. Mebel va servantlar har kuni tozalanadi. Charm qoplangan stullar sovun bilan yuviladi, mato qoplangan stullar changyutgich bilan tozalanadi. Stullarning oyoqlari artiladi. Servantlarning ichki tomoni, qutilari nam latta bilan artiladi. Muzlatgichlar alohida e’tibor bilan tozalanishi talab qilinadi.

Muzlatgichlar ichidan noxush hid kelmasligi uchun haftada eng kami ikki marta artib turish kerak. Bir litr suvga 1 g sirka qo‘shib, ho‘l latta bilan artiladi, so‘ng quruq latta bilan yana tozalanadi. Muzlatgichlar eshigi jips yopilishi ahamiyatlidir.

Restoran xonalarida havo sovutadigan apparatlar bo‘lishi kerak.

Zal changdan tozalanadi, zal harorati 16-18°C bo‘ladi. Havo namligi ham tegishli me’yorda saqlanadi. Issiq kunlari tashqaridagi havo changdan tozalanadi, ichkari 10-11° C gacha salqinlashadi.

Restoran ozodaligi restoran xodimlariga, eng avvalo, farroshlarga bog‘liq. Restoran ma’muriyatining buyrug‘i bilan tozalash ishlariga ofitsiantlar va boshqa xodimlar ham jalb qilinishi mumkin.

Kun davomida farroshlar restoranda mayda-chuyda ishlarni bajarishi mumkin.

Restoranni yig‘ishtirish - tozalash tugagandan so‘ng bosh ofitsiant tekshirib ko‘radi, stol va boshqa narsalarni joy-joyiga qo‘yish uchun ruxsat beradi.

Mebellar restoranning eng ko‘rkam elementi. Ularning shakli, ko‘rinishi, rangi restoranning manzarali bezagiga mos tushishi lozim. Restoranda foydalaniladigan mebellarga yuksak estetik talablar qo‘yiladi. U engil, mustahkam, chiroyli, sanitariya jihatdan tozalashga qulay bo‘lishi kerak.

Restoranda mebellarni did bilan o‘rnatish ham o‘ziga xos bir san’atdir, mebellar joy-joyiga oqilona o‘rnatilsa, xizmat qilish ham oson bo‘ladi. Zalda mijozlar o‘zlarini erkin his qiladilar.

Restoranda bar stollari o‘rnatiladigan bo‘lsa, u zalning 10% atrofidagi maydonini band qilishi mumkin. Zalning umumiy xususiyatidan kelib chiqib (eshiklar, ustunlar, romlar, lustra joylanishi, xizmat turlari), zalga stol- stullar qo‘yiladi. Stollarni kiriladigan eshikka yaqin qo‘yish tavsiya etilmaydi. Stollarning har bir qatori to‘g‘ri chiziq bo‘yicha joylanishi kerak.

Restoran ichi to‘g‘ri burchakli yoki kvadrat shaklida bo‘lsa, zalga kirishda ikki metrdan kam bo‘lmagan ikkita eshik bo‘lishi kerak.

Restoranlarda stollar geometrik tarzda va erkin usulda qo‘yiladi.

Geometrik stul-stollar orasidagi o‘tish yo‘llari devorga nisbatan parallel bo‘lishi kerak. Masalan, quyidagicha: markaziy zona keng o‘tish yo‘li bilan ajratiladi, o‘tiladigan yo‘l qoldirilib, stollar guruh-guruh qilib qo‘yiladi, bir tekis reja qilinadi. Geometrik usulga yana shu narsa harakterliki, xizmatdagi yordamchi stollar, servantlar ham ularga mos holda joylanadi.

Erkin usulda stollar devorga yaqin qo‘yiladi, yordamchi stellaj eshik yaqinida, ustunlar atrofida, ovqat tarqatish joyiga qo‘yiladi.

Kvadrat stollar shaxmat shaklida qo‘yiladi, bu ofitsiantlar xizmati uchun qulaylik tug‘diradi. Kvadrat stollardan katta banket stollari yasash mumkin.

To‘g‘ri burchakli olti o‘rinli stollarni, odatda, devor yoniga qo‘yiladi yoki zal o‘rtasiga dumaloq va kvadrat stollarga mutanosib ravishda o‘rnatiladi.

Zalga mebel qo‘yishda iste’molchilar oqimi qaysi tomonga ofitsiantlar qaysi tomonga yurishini e’tiborga olish zarur. Zalda bo‘sh o‘tish yo‘li va ikkinchi darajali yo‘llar bo‘ladi. Kiriladigan eshikdan boshlanadigan bosh yo‘l kengligi 2 m dan kam bo‘lmasligi kerak. Ikkinchi darajali yo‘laklar eni 1,5 m dan kam bo‘lmasligi lozim. Stollar oralig‘i 0,75 m dan kam bo‘lmasligi maqsadga muvofiqdir.

Ko‘p hollarda restoranlarda stul va kreslolarning uch-to‘rt xillaridan foydalaniladi. Stullar, kreslolar bir xil konstruksiyada bo‘lsa-yu, qoplangan materiallari har xil rangda bo‘lsa, ularni pala-partish qo‘yib tashlanavermaydi, ranglarini moslashtirib qo‘yilsa, zalga husn qo‘shadi.

Yordamchi stollar ofitsiant ishlashi qulay bo‘lgan joylarga o‘rnatiladi. Ular ustiga maxsus dasturxon yoziladi. Yordamchi stollar miqdori xizmat qilayotgan ofitsiantlar soniga qarab belgilanadi. Ularning har biriga biriktirilgan stollar bo‘ladi.

Yordamchi stollarga qo‘yiladigan talablar: ular mustahkam bo‘lishi, ko‘chirib yurish uchun engil va qulay bo‘lishi kerak. Harakatlantirishga oson bo‘lishi uchun ular g‘ildiraklarga o‘rnatilgan bo‘ladi.

Yordamchi stollarda ofitsiantlar butilkalar qopqog‘ini ochadi, idishlar qo‘yadi, taomlarni taqsimlaydi. Bu stollarning kengligi ovqatlanadigan stollar eniga teng bo‘ladi (800 - 900 mm), bo‘yi ham tushlik qiladigan stollar bilan barobar (730 mm). Yordamchi stollar ovqatlanadigan mijozlarga yaqin, ko‘rinadigan qilib qo‘yiladi, chunki ofitsiant ishini ular kuzatib turishlari mumkin bo‘lsin.

Restoran zalida stol-stullardan tashqari ofitsiantlar uchun servant qo‘yiladi, bu erda ofitsiant idish-tovoqlar, anjomlar, sochiq va boshqalarni saqlaydi. Servantlar ham ovqatlanadigan stollardan olis bo‘lmasligi kerak, chunki ofitsiant zarur narsalarni tez olib, Mexmonlar oldiga qo‘yishi uchun qulay bo‘lsin.



Savdo zalining umumiy ko‘rinishi

Shuningdek, zalda har 3-4 ofitsiantga bitta sovutgich qo‘yilishi mumkin. Bunday sovutgichlarning bo‘lishi zalga ham savlat baxsh etadi, ham mijozlarning ko‘nglini ko‘taradi.

Ular ikki xil bo‘ladi:

1. O‘rta haroratli. Mahsulotlarni salqinda saqlash uchun - 0°C darajadan 10°Cgacha.
2. Past haroratli.

Mahsulotlarni muz holida saqlash uchun turli haroratli muzlatgich kameralari ham bo‘lishi kerak.

3.1.2. Restoranda idish, tarelka va boshqa anjomlarni olish va xizmatga tayyorlash

Restoran ichini tozalab bo‘lgandan keyin, stollar joy-joyiga qo‘yilgach, ofitsiantlar brigadasi restoran ochilishidan ikki soat oldin idish-tovoqlar, sochiq va boshqa anjomlar saqlanadigan xona keraklilarini oladi va stol yasatishga kirishadi. U stollar soni va kelishi mumkin bo‘lgan mijozlarni mo‘ljallab harakat qiladi. Ba’zi restoranlar sochiq, dasturxon, salfetkalarni navbatchi ofitsiantlar oladi. Bularni qabul qilib olishda ularni, holatiga e’tibor beriladi. Ya’ni dasturxon, sochiqlar, salfetkalar top-toza, kraxmallanga dazmollangan bo‘lishi

shart. Idishlar esa, sinmagan, darz ketmagan, hammasi bir nusxa bo‘lishi kerak.

Bu olingan kerakli narsalarning hammasi ofitsiant servantiga qo‘yiladi. Ish unumli bo‘lish uchun ofitsiant servanti tartibli bo‘lishi lozim: servantning teparog‘ida oshxona anjomlari, o‘rtada tarelkalar, pastda sochiq, dasturxon bo‘ladi. Idish-tovoqlarning bir qismi issiq ovqat qo‘yilish kerak bo‘lganlarini iliq holda saqlanadi. Foydalanilgan idishlar o‘rniga ofitsiant tozasini olib turadi.

Ofitsiant xizmat qilayotgan stollariga kerakli va etarli idish-tovoq, anjomlar olishi kerak.

Stol yasatish uchun kerakli idish-tovoq va anjomlarni tashishda ofitsiant uch qavatli aravachadan foydalanadi. Yuqori qavatda tarelkalar, o‘rta qavatda anjomlar turadi. Stol yasatishdan oldin olingan hamma narsa tekshirib ko‘riladi: ularning yuvilish sifati, tarelka va boshqa idishlarda darz ketgan, uchgan joylari yo‘qmi, sanchqilarning tishlari sinmaganmi hammasi tekshirib ko‘riladi. Kamchiligi bor narsalar tezda almashtiriladi.

Ofitsiant qo‘l sochiq bilan idishlarni artadi. Idishlarni artganda quyidagilarga rioya qilinadi:

-chap qo‘lda sochiqcha bilan tarelka ushlanadi, sochiqning ikkinchi tomoni bilan o‘ng qo‘lda aylantirilib, tarelka artiladi;

- rumka va qadahlarni chap qo‘l bilan pastidan ushlanadi, sochiqcha bilan o‘ng qo‘lda, bosh barmoqni ichkariga tiqib, boshqa barmoqlar bilan sirti artiladi;

-uzun qadahlarni ehtiyot bo‘lib artish kerak. Ichiga ham sochiq uchi solinib artiladi. So‘ngra quruq sochiq bilan artiladi. Pichoqlarning bir nechtasini chap qo‘l bilan sopidan ushlanadi va o‘ng qo‘lidagi sochiq bilan yaltiragunga qadar artiladi. Pichoqning o‘tkir tomoni teskari turishi kerak. So‘ngra ularni salfetka ilingan tarelkaga taxlanadi.

Sanchqi va qoshiqlarni ham pichoqqa o‘xshash artiladi. Tozaligi tekshiriladi. Chashkalarni sochiq bilan chap qo‘lga olinadi, ichi va tashqarisi artiladi.

Dasturxon yasatish uchun tayyorlangan tarelka va anjomlar, shisha idishlar ehtiyotlik bilan yordamchi stolga qo‘yiladi va salfetka solingan patnisga teriladi.

Yakka holda foydalaniladigan tarelka, qadah, rumka, anjomlardan tashqari har bir stolga tuz, qalampir, gorchitsa idishlari, gul uchun vaza, kuldon, qog‘oz salfetkalar qo‘yiladi. Idishlarda «tuz», “garmdori» degan yozuvlar bo‘lishi kerak. Bu idishlar quruq va teshiklaridan ichidagi narsalar erkin bilinishi lozim. Bu idishlar billur, shisha yoki chinnidan yasalishi mumkin, chetlariga zanglamaydigan temir ishlatiladi. Ularni har kuni artib turish kerak. Tuzdonga juda to‘ldirib tuz solinmaydi, chunki u nam tortib, teshiklaridan tushmaydigan bo‘lib qoladi. Nam tortmasligi uchun esa bir necha dona guruch solib qo‘yiladi. Tepasi ochiq tuzdonlar har kuni yuviladi, quruq qilib artiladi, tuz to‘ldirib solinmaydi. Tuz idishlar silliqlanadi, idish chetlari sochiq bilan artiladi. Garimdori idishiga yarmigacha qalampir solinadi. Garmdori idishining qopqog‘i ancha vaqt ochiq qolsa, u xira tortib qoladi.

Gorchitsa idishi ham to‘rtdan uch qismga to‘ldiriladi, sifatini yo‘qotmasligi uchun bir necha tomchi qo‘shib qo‘yiladi.

Kuldon ham o‘ziga xos xizmat talab qiladi. Chinni idishlar singari ularni ham sochiq bilan artib, yoniga qo‘yiladi.

Ofitsiantning qo‘l ostida har doim pista yog‘i, sirka bo‘lishi kerak. Mijozlar talabiga binoan beriladi. Sirkaga bir necha tomchi qizil vino qo‘shib qo‘yiladi. Pista yog‘i qoramtir tus olib qolsa, pichoq uchida ozgina tuz qo‘shib yuborish lozim.

3.1.3. Stol ustiga dasturxon yozish, sochiq – salfetkalarni taxlash va stolni oldindan yasatish









Zalni xizmat qilishga tayyorlash. Zalni xizmat qilishga tayyorlashda ofitsiantlar dasturxonlar stollar yuzi hajmiga to‘g‘ri kelishini hisobga oladilar. Quyidagi qoidani qo‘llashlari kerak: dasturxon chetlari stol chetidan 25-35 sm pastga osilib turishi lozim, ammo stul kursisidan pastga tushib ketmasligi zarda tutiladi. Agar dasturxonning cheti kam tushirilsa, xunuk bo‘lib qoladi, estetik ko‘rinish yo‘qoladi, agar uzun tushirilsa, miioz uchun noqulay bo‘ladi. Dasturxonning o‘rta qismi yaxshi dazmollangan bo‘lishi, burchaklari stol oyoqlari ustiga tushishi mumkin. G‘ijim, yaxshi dazmollanmagan dasturxon bo‘lsa, ofitsiant dazmollab kelishi yoki almashtirib boshqasini solishi kerak. Restoranga mijozlar kirmasdan oldin dasturxon solinib qo‘yiladi. Tartib quyidagicha: dasturxonlar qanday olingan bo‘lsa, stollar ustiga shunday qo‘yib chiqiladi, so‘ngra ularni stol ustiga yoziladi. Uning o‘ngi, teskarisini bilib solish kerak. Dasturxonni ikki chetidan tutib stol ustiga yoyiladi.

Dasturxon o‘rtasidagi dazmollangan taxt chiziqlari tutashgan joy stol markazida bo‘lishi shart. Gulli dasturxonlar bo‘lsa, ularning gulli qismlari ham bir-biriga mos qilib solinishi lozim.

Har bir ofitsiant stol ustiga dasturxon yozishni bilishi kerak. Ba’zi hollarda mijozlar ko‘z oldida dasturxonlarni almashtirishga ehtiyoj to‘g‘iladi. Aytaylik, taom iste’mol qilish jarayonida dasturxonga biron bir narsa to‘kilib ketdi, dasturxon ifloslandi, ho‘l bo‘ldi. Bunday hollarda

albatta dasturxon almashtiriladi. Ofitsiant tezlik bilan harakat qilib, dasturxonni almashtirishi kerak.

Ofitsiant dasturxonni o‘ziga tortib yig‘ishtirib oladi, agar stol devorga taqalgan bo‘lsa, uni sal siljitadi, to‘rt buklangan toza dasturxonni olib kelib, stol ustiga yozadi, dasturxonning ochiladigan tomoni ofitsiantga qaratilgan bo‘lishi kerak. Bosh barmoq va ko‘rsatkich barmoqlari bilan dasturxonning bir tomonidan chekkasidan ushlab, stol ustiga yozadi. Dasturxon tekis yozilishi, buklanib qolmasligi, stol chetlariga uning to‘rt atrofi ham barobar tushib turishi lozim.

Restoranning tushki ovqatlari oshxona bahosida sotiladigan bo‘lsa, stoldagi dasturxon ustidan polietilen kleyonka solinadi.

Salfetkalar

Salfetkalar bayram dasturxoni servirovkasining zaruriy elementidir. Salfetkalar ham dasturxon tayyorlanadigan matodan tayyorlanadi. Dasturxon va salfetkalar guli bir xil bo‘lishi kerak.

Ma’lumki, qadimgi Yunonistonda, bundan 3500 yil muqaddam, muayyan bir odat hukm surgan bo‘lib, unga ko‘ra ovqatlanish paytida qul yoki xizmatkor o‘z xo‘jayinining labini anjir daraxtidan uzilgan barg bilan artib qo‘yar ekan. Salfetka ayni shu tariqa dunyoga kelgan desa bo‘ladi.

Salfetka ilk bor bundan 2000 yil muqaddam qadimgi Rimda ishlatila boshlagan. Badavlat xonadonlarda salfetkalar polotnodan tikilib, uy egasining ismi sharifi bosh harflari chatishmasi ko‘rinishidagi kashta bilan bezatilar edi. Mehmonlar ko‘pincha ushbu chiroyli salfetkalarni olib ketib qolar edilar. Shu sababli mehmonlarga o‘z salfetkalarini olib kelishlari taklif qilinadigan bo‘lib qolgan ekan. Ammo ziyofat bazmlari ba’zida tonggacha davom etganligi sababli mehmonlar salfetkalarini yo‘qotishlari yoki esdan chiqarib qoldirib ketishlari mumkinligini bilganliklari tufayli o‘z salfetkalarini olib kelishdan bosh tortar ekanlar. O‘rta asrlarda salfetkadan foydalanish keng yoyilgan bo‘lib, mehmondorchilikka taklif qilinganlar o‘z uyidan salfetka olib kelishiga hojat bo‘lmay qolgan ekan. Buning ustiga, ovqatlanish paytida og‘iz va qo‘lni dasturxonga artish mumkin deb hisoblanar ekan. Boy

xonadonlarda salfetkalar zar va kumush ipli badiiy kashta bilan bezatilar va mehmonlarga har bir taomdan keyin almashtirib berilar ekan.

Salfetkadan qanday qilib to‘g‘ri foydalanish kerak. Ba’zilar dasturxon atrofiga o‘tirib, o‘z oldidagi likopchada chiroyli qilib burab qo‘yilgan salfetkani ko‘rib, undan qandaydir xadiksiragandek bo‘ladilar. Ayrimlar esa salfetka xuddi pichoq, vilka, qoshiq kabi zarurligi va ovqatlanuvchiga yordami tegishi kerakligini bilmay turib, hatto uni ehtiyotkorlik bilan bir chetga olib qo‘ymoqchi ham bo‘ladilar.

Yuqorida aytib o‘tilganidek, chiroyli taxlangan, yaxshi dazmollangan va me’yorida kraxmallangan salfetka, albatta, dasturxonni bezatadi, unga servirovkaning boshqa narsalari bilan qo‘shilib, tantanaliroq tus beradi. Salfetkaning asosiy vazifasi esa tasodifiy sachrashlar, tomchilar, ushoqlar tegishidan kostyumni saqlashdan iborat. Salfetka bilan, shuningdek, ovqatlanayotganda va ovqatlanib bo‘lgach, barmoqlar va lab artiladi.

Bevosita ovqatlanish oldidan salfetkani keng yoyib, ikki buklashingiz va bukilgan tomonini o‘zingizga qaratib, tizzaga tashlab qo‘yishingiz kerak.

Salfetkani burchak tomoni yoki bir cheti bilan ko‘ylak yoqasiga yoki pidjak qayirma yoqasiga joylab olish odat tusiga kirmagan. Ovqatlanayotganda tasodifan ifloslangan barmoqlar salfetkani tizzadan olmay, chetiga ehtiyotlik bilan artiladi. Labni artish uchun salfetka tizzadan ikki qo‘llab olinadi, uchlarini kaftda o‘girish bilan qisqartirib, o‘rtasi labga qo‘yiladi– lab salfetkaning yuqori yarmiga bosiladi. Labni u tomon - bu tomonga sirg‘aluvchi harakat bilan artish chiroyli chiqmaydi. Salfetkani dastro‘mol o‘rniga yoki qattiq ifloslangan qo‘lni artish uchun sochiq sifatida ishlatishga aslo yo‘l qo‘yib bo‘lmaydi. Dasturxon atrofiga o‘tirgach, idish va anjomlarga sinchiklab qarash va shundan keyin, birorta dog‘cha sezib qolinsa, ularni salfetka bilan artish joiz bo‘lmaydi. Ovqatlanib bo‘lgach, salfetkani avvalgi ko‘rinishiga qaytarishga urinib, avaylab taxlash kerak emas, uni shunchaki saranjomlik bilan o‘z likopchangizdan o‘ng tomonga qo‘yib qo‘ysangiz bas. Shuningdek salfetkani stulning suyanchig‘iga ilish yoki o‘tirgichga tashlab qo‘yish tavsiya etilmaydi. Agar salfetka tasodifan tizzadan polga

tushsa, ranjimaslik, tozasini berishlarini so‘rash kerak, chunki poldan olingan salfetkadan foydalanib bo‘lmaydi, albatta. Salfetkalar to‘rtburchak shaklida bo‘lishi kerak.

Salfetkalarni taxlab qo‘yishning ko‘plab yo‘llari bor. Barcha hollarda ham quyidagi qoidalarga amal qilish lozim: taxlash chog‘ida salfetkaga barmoqlarni mumkin qadar kam tegizish kerak; taxlashning shunday shaklini tanlash kerakki, restoranga keluvchi xo‘randalar taxlangan salfetkani osonlikcha yoza oladigan bo‘lsinlar; bitta dasturxondagi salfetkalarning barchasini bitta usulda taxlash lozim. Qog‘oz salfetkalardan foydalanganda ular uchburchak qilib o‘raladi, salfetka soladigan shisha yoki plastmassa idishga 10-12 tadan solinadi yoki somsa likopchalariga taxlab qo‘yiladi. qog‘oz salfetkadan faqat bir marta foydalaniladi, shundan so‘ng u yumaloqlanib, tarelka chetining tagiga, ovqatlanib bo‘lgandan keyin esa ishlatilib bo‘lgan anjomlar solib qo‘yilgan likopga solinadi.

Qo‘l sochiqlar oq zig‘ir matodan tayyorlanadi. To‘rt buklangan 35x85 sm kattalikdagi qo‘l sochiqdan ofitsiant «lyuks» yoki «oliy darajali» restoranlarda taom tortishda foydalanadi.

Salfetka-sochiqlar-tushlik, kechki ovqatlarda, qabul marosimlari, banketlar, to‘ylar va boshqa tantanali kechalarda polotnodan tayyorlangan salfetkalar ishlatiladi. U stolni bezaydi, chiroyli ko‘rinish vujudga keladi. Salfetkalar tanlashning turli usullari bor. Shunday tamoyil bor: ofitsiantning qo‘li salfetkaga qancha kam tegsa, gigienaga shuncha amal qilingan bo‘ladi. Salfetkani karnay qilib qo‘yilsa, mijoz uchun ancha qulay. Salfetkalarni taxlash xizmat turiga bog‘liq. Har bir zal uchun salfetkalar bir xilda taxlanadi. Nonushta uchun salfetkalar to‘rtga buklanib, uchburchak, konvert, karnay shaklida oddiy qilib qo‘yiladi. Tushlik va kechki ovqatda salfetkalar qalpoqli, kosmos, toj, shapochka shaklida bo‘ladi.

Hamma restoranlarda mijozlarga xizmat qilish vaqtini tejash maqsadida stollar oldindan yasatib qo‘yiladi. Rus tilidagi servirovka so‘zi (servir) - asli fransuzlardan kelib chiqqan ovqatlanishga tayyorgarlik degan ma’noni anglatadi. Servirovka qilish bu dasturxon yasatish, tuzash demakdir. o‘zbeklarda taom iste’mol qilishdan oldin

choy damlanadi, xontaxtaga dasturxon solinib, patnis tuzaladi, so‘ngra taom keltiriladi.

Ofitsiant stolga dasturxon yasatar ekan, idish-tovoqlarni zal ko‘rinishiga mos holda kamtarona tanlashi shart, mijozlarga ko‘ngildagidek Qulaylik yaratilishi lozim; idish-tovoqlarning estetik xususiyalari - shakli, rangi, bo‘yoqlari, salfetkalar o‘rnatilishi mexmonlarga tantanavorlik baxsh etsin.

Stol yasatish - ijodiy jarayon. Uning ko‘pgina usullari bor. Stol yasatish restoran toifasi, restoranning xizmat yo‘nalishiga bog‘liq. Shunday bo‘lishi bilan birga ofitsiant mehnatini ilmiy tashkil qilish tamoyiliga asoslangan stol yasatishning umumiy qoidasi amal qiladi:

- stol yasatishda taomnomaga rioya qilinadi (nonushta, tushlik, kechki ovqat, choy, qahva, banket);

-stol yasatish oldindan va qo‘shimcha bo‘lishi mumkin. Dastlabki stol yasatish zalni xizmatga tayyorlash jarayonida amalga oshiriladi. Buyurtmalar bajarilishida uncha ko‘p narsalar ishlatilmaydi: tarelkalar, fujerlar, oshxona anjomlari (pichoq, sanchqi, qoshiq), salfetkalar, gullar.

Xizmatning turi va harakteriga qarab (nonushta, tushlik, buyurtma taomlar, banket, choy, qahva) stol yasatish murakkablik darajasi har xil bo‘ladi.

Sayyohlarga ertalabki nonushta berish uchun stol yasatilganda somsa tarelkasi, gazak anjomlari, choy qoshiq, sochiq-salfetka qo‘yiladi. Taomnomaga binoan yana sariyog‘ uchun pichoq qo‘yilishi mumkin. Evropa sayyohlari nonushtada, albatta, choy yoki qahva ichadilar. Shuning uchun dasturxon yasalganda qahva va choy idishlari qo‘yilishi zarur, sut, qand, qiyom, limon idishlari ham qo‘yiladi. Tarelkaning o‘ng tomoniga sariyog‘ uchun pichoq qo‘yilmasa choy ichish o‘rniga tushmaydi. Qanddon choy yoki qahva idishining o‘ng tomoniga qo‘yiladi, qiyom, sariyog‘ asosiy tarelkaning narigi tomonida bo‘lishi kerak.

Qahva yoki choyni sayyohlar stoliga issiq ovqat bilan barobar berish ham mumkin. Stolga meva mahsulotlari: qovun, tarvuz va boshqalar tortiladigan bo‘lsa, ular uchun ham tegishli anjomlar beriladi.

Kunduzgi ovqatlar uchun stol oldindan quyidagicha yasatilishi mumkin: maxsus taomnoma bo‘yicha - somsa tarelkasi, oshxona anjomlari (pichoq, sanchqi, qoshiq), fujer, salfetkalar, ziravor idishlari, gullar qo‘yiladi.

- taomnoma bo‘yicha buyurtma taomlari: tarelkalar, pichoq, sanchqi, fujer, sochiq-salfetka.

Kechki stol yasatishda gazak anjomlari qo‘yiladi, osh qoshiq olib ketiladi.

Taomnoma bo‘yicha kechki ovqatga stol yasatilganda sovuq va issiq gazaklar uchun beriladigan anjomlar ovqat tortilganda beriladi.

Xizmat qilish amaliyotida stol yasatishning asosiy texnik qoidasi ishlab chiqilgan:

1. Ofitsiant chap qo‘lidagi sochiqcha bilan gazak tarelkalarini olib, o‘ng qo‘li bilan har bir iste’molchi uchun qo‘yib chiqadi, somsa tarelkasi chaproqqa, stol chetidan 2 sm ichkarida bo‘lishi kerak. Gazak va somsa tarelkalari bir qatorda turishi lozim. Gazak tarelkasidan chapga sanchqi qo‘yiladi (sarichqi o‘ng qo‘lda salfetka bilan ushlanadi). Gazak tarelkalarining o‘ng tomoniga o‘tkir tomonini tarelkaga qaratib, oldin oshxona pichog‘i, keyin baliq kesish uchun pichoq qo‘yiladi. Ularni ham chap qo‘l bilan salfetka yordamida ushlanadi. Sanchqilarni gazak tarelkasidan chap tomonga, tishlarini yuqoriga qaratib qo‘yiladi. Avval baliq uchun, keyin oshxona va oxirida gazak sanchqisi teriladi. Hamma pichoq va qoshiqlar stol chetidan 2 sm ichkarida yotishi kerak. Pichoqlarning o‘tkir tomonlarida fujerlar turadi. Gazak tarelkasida taxlangan salfetka bo‘ladi. Mijoz tomonidan buyurilgan taom va ichimliklarga qarab, ofitsiant stolga qo‘shimcha idish-anjomlar olib keladi. Ba’zan anjomlarni xizmat qilish jarayonida ham keltirishi, foydalanilganlarini olib ketishi mumkin.

2. Rumka, qadahlarni terish tartibi taomlar berilishiga moslanishi lozim. Rumkalarni o‘ngdan chapga tomon qo‘yiladi, vinolar ham xuddi shunday tartibda beriladi; aroq rumkalar gazaklar berilganda qo‘yiladi; moderno vinosi birinchi taom keltirilganda beriladi; qadah shampan vinosiga; fujerlar suv va pivoga beriladi. Odatda, rumkalar fujerdan o‘ng tomonga qo‘yiladi. Agar banketlarda xizmat qilinadigan bo‘lsa, 4-5 ta

rumka qo‘yilishi zarur bo‘lganda ular ikki qator qilib qo‘yiladi. Kechga tomon stol yasatishga to‘g‘ri kelsa, har bir stolga 3 tadan rumka qo‘yiladi. Fujerlar tarelkalardan nariroq, markazga qo‘yiladi. Ofitsiant fujerlarni patnisda teskari qo‘yilgan holda olib keladi. Patnisni chap qo‘lida ko‘tarib keladi, o‘ng qo‘li bilan stolga qo‘yadi. Fujerlar uncha ko‘p bo‘lmasa,| chap qo‘li barmoqlari orasiga olib og‘zini pastga qaratib olib kelishi mumkin. Chap qo‘l kaftlari yuqoriga qaragan bo‘ladi.

3. Birinchi navbatda stolga beriladigan idish-anjomlar patnis chetrog‘iga qo‘yiladi. Shirin taomlar, mevalar uchun ishlatiladigan anjomlar stol bo‘ylab, qo‘l pichog‘i o‘ngga, sanchqi chapga qo‘yiladi. Stol yuzidagi bo‘sh joylar e’tiborga olinib ba’zi anjomlar joyi o‘zgarishi mumkin.

4. Sochiq-salfetkalar qo‘yilishi bilan stol yasatishga yakun yasaladi. So‘ngra stol ustiga zirovarlar va kuldon qo‘yiladi. Tuz- garimdori stolning o‘rtasida, banketlarda tarelkalar ro‘parasida turadi, biroq tuz garimdoridan chap tomonga qo‘yiladi. To‘rt yoki undan kam mijoz bo‘lganda kuldon yo‘lak tomon burchakka qo‘yiladi, ko‘p o‘rinli stollarda 3-4 kishiga bittadan kuldon stol markaziga qo‘yiladi. Gul solingan vazalar ham stol o‘rtasida turadi. Zaldagi stollarnyng qo‘yilishiga, shakli, o‘lchamiga qarab gul vazalarini stolning to‘ri tomoniga qo‘yish ham mumkin.

5. Stolni dastlabki yasatishda rumka va qo‘shimcha anjomlar qo‘yish tavsiya etilmaydi. Yaxshisi ularni taom buyurilgandan so‘ng xizmat jarayonida olib kelgan ma’qul. Shuningdek, stol ustiga oldindan meva va ichimliklar ham keltirib qo‘yilmaydi.

Agar zalda har 3-4 ofitsiantga bitta sovutgich ishlab tursa, ularning ishi ancha engillashadi. Ichimlik va boshqa narsalar shu erda saqlanadi.

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

Choy va qahva ichish stollari tashkiL etilganda gulli dasturxonlar, gulli sochiq-salfetkalar ishlatiladi. Stollarga shirinliklar solinadigan

tarelkalar, qahva idishlari, choynak-piyolalar qo‘yiladi. Samovar, qahva qaynatgich, choy qoshiq, gulli vaza va boshqalar bo‘ladi.

3.2.Ovqatlanish korxonalaridagi ishlatiladigan idishlarning dasturxon va salfetka turlari hamda idishlarning tarkibiy qismlariga qo‘yiladigan talablar

3.2.1. Forforli va fayansli idishlar

Oshxona idish-tovqlari va priborlari bir xil stilda bajarilgan bo‘lishi kerak. Oshxona idish-tovqlari tayyorlanish jihatidan metali, forforli, fayansli, shisha va xrustali bo‘ladi. Priborlarning barchasi metaldan tayyorlanadi.

Forforli va fayansli idishlar yupqa keramika mahsulotiga hisoblanadi. Ular tarkibidagi (asosiy komponent kaolik quti) komponentlarga va qizdirish harorati bilan farq qiladi.

Forfordan tayyorlangan idishlar oppoq, ya’ni oq qor ko‘rinishida bo‘lib, engil zarba berilganda davomli tiniq tovush chiqaradi.

3.1-jadval

Forfor-fayans idishlar

Nomi	Tavsifi	Foydalanishi
Tarelkalar: oshxona chuqur tarelkasi oshxona kichik tarelkasi kichik gazak tarelkasi - kichik va chuqur desert tarelkasi pirojka tarelkasi	240 mm 240 mm 200 mm 200 mm 175 mm	birinchi taomlar ikkinchi taomlar uchun, gazak tarelkasini tagiga qo‘yish uchun, oshxona chuqur tarelkasi tagiga qo‘yish uchun gazak uchun shirin taom va mevalar uchun non, buterbrod, pirojki, grepki kermknki va bakallarni uzatishda, shirin
		taom va ichimliklarni tarqatish
Aylana va ovalsimon	6-12 porsiyali	go‘sht va baliqdan tayyorlangan issiq taomlar va yaxna gazaklar

Aylana, ovalsimon, to‘rtburchakli, uchburchakli (1, 2, 3, 4, 6 porsiyali) vaza va salatniklar	120, 240, 360, 480, 720 sm^3	salatlar
Ovalsimon shakldagi seledochnitsa	uzunligi 135, 250, 270, 300 mm	seldli gazaklar, issiq va sovuq dudlangan baliqlar va boshqa baliqli gazaklar
Sous soladigan idishlar	1-6 porsiyali	souslar (asosan sovuq)
Aylana va ovalsimon shakldagi birinchi taom miskalari	1-4 porsiyali	birinchi taomlar
Chashkalar: - bulonli (bir va ikki ushlagichli) choyli kofeli	 350-400 sm^3 200-250 sm^3 75-100 sm^3	 bulonlar choy, sutli kofe, kakao qora kofe va sharqona kofe

Fayans idishlar sariqroq tovlanadi va kichik zarba berilganda yaxshi tovush chiqarmaydi. Devorlari qalin va tovlanmaydi. U nisbatan mexanik jihatdan hamda ranglarni chidamsizligi tomonidan forfor idishlarga teng kela olmaydi. Forfor va fayans idishlarga tasvir ish bezak berishda ayrim hollarda restoranni nomi ko‘rsatilishi bilan belgilanadi. Lyuks va oliy kategoriyali restoranlarda maxsus buyurtma asosida tayyorlangan va restoranni nomi ko‘rsatilgan idishlar ishlatiladi.

3.2.2. Shisha va xrustal idishlar

Shisha dishilar ko‘rinishi jihatidan tiniq, ozuqaviy kislota va ishqorlarga chidamli bo‘lib, shakli va rangi jihatidan xilma-xil ko‘rinishga ega. Asosiy xom-ashyo mahsulotiga (kvrats qumiga) turli metall oksidlarini qo‘shish natijasida shishani issiqlikka chidamli, toblanadigan va turli xil rangga ega bo‘ladi.

Xrustal idishlar asosan qalin devorlarchiroyli kesilgan rasmli, maxsus toblanadigan va yoqimli tovushga ega bo‘ladi. Shisha va xrustal idishlar asosan ichimliklar, salatlar, vinegretlar, marinadlangan va barra meva- sabzavotlarni hamda konditer mahsulotlarni uzatishda keng qo‘llaniladi.

Shishadan o‘lchov idishlar ham tayyorlanadi. bunday stakanlargassilindr va konus shaklidagi, sig‘imi 100, 200, 250 ml, 150, 200 ml. li fujer va sig‘imi 100 ml. li bokallar kiradi.

Shisha va xrustal idishlarning qanday maqsadda qo‘llanilishi 3.2-jadvalda keltirib o‘tilgan.

3.2-jadval

Shisha va xrustal idishlar

Nomi	Tavsifi	Foydalanishi
Ryumkalar: bochka yoki lola shaklli kermanka shaklli - konussimon, noksimon shaklli yoki kermankasimon shaklli	25 sm^3 25 sm^3 125-150 sm^3	konyak likyor shampan
Fujer: - silindr va konussimon shakldagi idishlar to‘plami - silindr va konussimon shakldagi stakanlar - tagi qalin konussimon shakldagi stakanlar - tagi konussimon shaklda kengaytirilgan ustunli silindirsimon stakanlar konussimon grafinlar	 200-250 sm^3 20-150 sm^3 200-250 sm^3 250-320 sm^3 250-300 sm^3 200-250 sm^3 250-1200 sm^3	meva va mineral suvi, pivo konyak, aroq, vino sharbat, pivo, suv sharbat, kokteyllar yumshoq muzqaymoq choy, sutli kofe, kakao alkogol ichimliklar
Grafinlar	1,5-2,0 l	suv
Kuvshinlar	1,2-1,5 l	sharbatlar, mors, firma, ichimliklari, suv
Slatniklar	1-6 porsiyali	salatlar, vinegretlar, marinadlangan va barra mevalar
Kermankalar	1 porsiyali	kremlar, musallalar va boshqa shirin taomlar
Likopchalar	90-100 mm	murabbo, djem, asal, limon
Vazalar: - (turli xildagi) - (yupqa) - (turli xildagi)	- - -	meva, konfet, konditer mahsulotlari tort gullar
Yig‘malar (ryumkali grafin yoki to‘plam)	6-32 person	vino, aroq, konyak, liker
Krushkalar	250-500 sm^3	pivo
Choynaklar:		

- damlaydigan - quyilmali - kofeyniklar	250, 500,600, 800 sm^3 800-1600 sm^3 500-1400 sm^3	choy tayyorlash va uzatish qaynoq suv qora kofe
Choy va kofe servisi	6-12 va undan ortiq personga	guruhli xizmat ko‘rsatish
Qaymoqli (slivochniki) idish	150, 250, 300, 425 sm^3	qaymoq (slivka)
Sut (molochiniki) idishi	500, 750, 1000 sm^3	sut
Piyola va kosalar	220, 250, 350, 400 sm^3	markaziy osiyo davlatlari choy va milliy taomlari
Kompot idish	1 porsiyali	kompot
Solonkalar	40 sm^3	ziravorlar uchun
Tuxum tagiga qo‘ygich	1 porsiyali	engil qaynatilgan va xaltacha ko‘rinishidagi tuxumlar
Kalta oyoqchada vazalar	200-300 mm	salatlar
Vazalar	200-300 mm	gullar
Likopcha	90-100 mm	murabbo, shakar, limon
Choy likopchasi	1 porsiyali	stakanlar
Kuldonlar		stol servirovkasi

3.2. Metall idishlar

Metal idishlar taomlarni isitishda qo‘llaniladi. Restoranla melxlorli (mis va nikel qorishmali) va zanglamaydigan metallardan tayyorlangan idishlardan foydalaniladi. Alyuminiydan tayyorlangan idishlar faqat oshxonalardagina qo‘llaniladi. Melxlorli idishlar chiroyli oq-kumush toblanib, bayram stoliga o‘ziga xos tantana beradi.

3.3-jadval

Metall idishlar

Nomi	Tavsifi	Foydalanishi
Suyuq ovqatlar uchun miskalar	1, 2, 4 porsionli	pyuresimon va … suyuq taomlar
Baranchiklar: aylana ovalsimon	1-2 porsiyali 1, 2, 3, 4 porsiyali	sousli baliqli va go‘shtli taomlar, qaynatilgan va dimlangan qush, qaynatilgan va dimlangan sabzavotli taomlar

Likoplar: aylana ovalsimon	6-10 porsiyali 1, 2, 3, 4, 5 va 10 porsiyali	qovurilgan porsiyali ikkinchi taomlar, yaxna gazaklar
Sosus idishi	1, 2 porsiyali	issiq souslar
Tovalar	1, 2, 3	tuxum-glaupe tayyorlash va
	porsiyali	uzatish, ayrim issiq gazaklar tayyorlash
Ikra idish	1, 2, 4 porsiyali	ikralar
Kofe idish	2, 4 porsiyali	qora kofe
Qaymoq idishi	2, 4 porsiyali	qaymoq
Choynaklar: damlash idish quyish idish	0,5 l 3,5 l	choy damlash qaynatilgan suv
SHakar idish	-	rafinadlangan oq qand
Kermankalar	1 porsiyali	muzqaymoq
Stakan tagiga qo‘ygich	1 porsiyali	choy stakanlari uchun
Somovarlar	2,5 l	choy
Konfet idish	-	konfet
Satilcha	-	sovitilgan shampan vinosi

Rus milliy taomlari keng taqdim etiladigan umumiy ovqatlanish korxonalarida Yog‘ochdan tayyorlangan idishlar, gul uchun vazalar, shakar solinadigan idishlar, ryumkalar, ziravorlar, tarelkalar, qoshiqlar va boshqa mahsulotlar qo‘llaniladi.

Stolni servirovkasi uchun xuddi shunday plastmassadan yasalgan idish va inventarlar qo‘llaniladi. Plastmassadan tayyorlangan idishlar shisha va forfor-fayans idishlariga nisbatan yuqori chidamliligi, kimyoviy turg‘unliligi va engilliligi jihatidan yuqori turadi. Xuddi shunday plastmassadan salfetka solgichlar, tish kovlagaichlar, kokteyl uchun naychalar, podnoslar, ryumkalar, stakan solgichlar, buterbrod uchun shponkalar, sixlar tayyorlanadi.

3.2.4. Oshxona priborlari va dasturxonlari

3.4-jadval

Oshxona priborlari

Nomi	Foydalanishi
Qoshiq: oshxona desert choy kofe garnir sous salat kokteyl	birinchi taomlar meva va shirin taomlar, chashkada beriladigan bulonlar choy, sutli kofe, kakao qora kofe garnirlarni solish sousni quyish salatni solish birinchi suyuq taomlarni miskaga quyish
Sanchqilar (sanchqilar) oshxona baliq gazak desert meva salat limon ustrits shprot shashlik	ikkinchi taomlar issiq baliq taomlari gazaklar shirin taomlar mevalar salat va sovuq gazaklarni solish limonni solish ustritsalar shprotlarni solish shashlikni sixdan ajratish va likopchaga qo‘yish
Pichoqlar: oshxona baliq gazak desert meva limon sariq Yog‘ pishloq	ikkinchi taomlar issiq baliq taomlari gazaklar shirin taomlar mevalarni kesish limonni kesish sariq Yog‘ni nonga surtish pishloqni kesish
Qisqichlar: - muz	olib qo‘yish

Restoranda qo‘llaniladigan oshxona priborlari asosan Melxior va zanglamaydigan metallardan tayyorlanadi. Ular chidamli, toza va chiroyli ko‘rinishga ega bo‘lishi lozim. Restoranlarda va I kategoriyali restoranlarda stollar servirovkasi uchun turli xildagi dasturxonlar va har

bir mexmon uchun 50x35 sm o‘lchamdagi chiroyli salfetkalar berish ko‘zda tutiladi. U ofitsiantlar taomni berish vaqtida qo‘l sochig‘idan (35x85 sm) foydalaniladi.Qo‘lni artish, idishlarni artish va yig‘ishtirishda 1-2 m uzunlikdagi sochiqlardan foydalaniladi. (3.4-jadval)

Dasturxonlar 2500x1730 mm; 1730x1730 mm; 1400x1400 mm bo‘lishi mumkin. Banket dasturxonlari uzunasiga 3 dan 5 metrgacha, eni 1700-1730 mm; salfetkalar 350x350; 450x 450; 620x620 mm o‘lchamda bo‘ladi. Aksariyat hollarda oq dasturxon va salfetkalar keng qo‘llaniladi.

Banket-furshet, shved stoli, bar peshtaxtalarini bezashda stolni ustidan past (pol)gacha mato solinadi. Bunday matolarga rangli sun’iy ipak, shtapel va boshqalar kiradi. Ular qizil, yashil, och jigarrang, sariq ranglarda hamda guli va rasmli bo‘lishi mumkin.

3.3. Xizmat ko‘rsatuvchi xodimlar va ularga qo‘yiladigan talablar

3.3.1. Restoranlarda xizmat qiladigan xodimlar tashqi qiyofasiga qo‘yiladigan talablar

Restoranda xizmat qiluvchi xodimlarning, ayniqsa ofitsiant, barmen va metrdotellarning, tashqi qiyofasiga, shaxsiy gigienasiga, muomalasiga va chet tillarni bilishiga katta e’tibor beriladi, chunki xizmat ko‘rsatuvchi xodimlarning kiyinishiga, shaxsiy gigienasiga, xushmuomalaligiga, hatti– harakatiga, xizmat qilishda etiket qoidalariga rioya qilishiga va ishchanligiga qarab ovqatlantirish korxonasining va bu erda tayyorlanayotgan taomlarning hamda ko‘rsatilayotgan xizmatlarning sifati to‘g‘risida xulosa chiqariladi.

Ofitsiantlar, barmenlar hamda metrdotellar tashqi qiyofasiga ta’sir qiluvchi asosiy omillarni ish vaqtida kiyadigan ustki va oyoq kiyimlari, ularning tozaligi va soqol–mo‘ylovlari va sochining holati tashkil qiladi. Shu sababli ham xodimlarning ish kiyimlari bugungi kun modasiga ko‘ra bichilgan, tikilgan, qaddi–qomatiga yarashgan va nafis ko‘rinishli bo‘lishi lozim. Bundan tashqari ish kiyimlari did bilan dazmollangan bo‘lishi kerak. Ish kiyimlarining materiallarida, bichilishida yoki tikilishida o‘zbek milliy an’analari o‘z ifodasini topsa maqsadga muvofiq bo‘ladi.

Xodimlarning uniformalarida korxona mavqeiyiga mos va dizayn talablariga javob beradigan emblema tamg‘asi solingan bo‘lishi lozim. Amaldagi qoidalarga ko‘ra ish kiyimlariga boshqa taqinchoqlarni taqib xizmat qilish man etiladi. Oyoq kiyimlariga ham qator talablar qo‘yiladi. Ulardan eng asosiysi tufli rangining ish kiyimi rangiga mos kelishidir. Bundan tashqari oyoq kiyimlari yarqiratib tozalangan, xodimlarning xizmat qilishda charchamasligi va shovqin chiqarmasligi uchun past poshnali bo‘lishi shart.

Xizmatchi xodimlar xizmat iste’molchilarining doimo nazorati ostida bo‘ladi. Shuning uchun ham ularning sochlari qisqa qilib olingan, yaxshilab taralgan bo‘lishi va yuzini qoplab turmasligi kerak. Xodimlarning soqol– mo‘ylovlari esa qirtishlab olingan bo‘lishi hamda ularning pricheskalari korxonaning mavqeiyiga mos kelishi shart.

Ayol ofitsiantlar ish davrida kosmetika va parfyumeriyadan hamda taqinchoqlardan foydalanishlari mumkin, lekin ular kuchli hid, yarqiragan rang bermasliklari, taqinchoqlar esa yaqqol ko‘zga tashlanmasligi va shu bilan birga husniga husn qo‘shadigan bo‘lishi kerak.

Chet ellik mexmonlarga xizmat qiladigan xodimlar shaxsiy gigiena talablariga juda ham katta itoat qilishlari lozim: ichki kiyimlar va paypoqlar har kuni tozasiga almashtirilib kiyilishi, badan va yuz–qo‘llar sovunlab yuvilishi shart. Bundan tashqari tirnoqlar ham qisqa qilib olingan bo‘lishi lozim.

Xizmat qiluvchi xodimlarning ichki va ish kiyimlari nafaqat ishlashga halaqit bermasligi, tabiiy materiallardan tikilgan va issiqlikni yaxshi o‘tkazadigan bo‘lishi kerak.

Ko‘rsatilganlardan tashqari turist va aholiga xizmat qiluvchi xodimlar o‘tkir hidli taomlarni iste’mol qilmasliklari va o‘tkir atir–upalardan foydalanmasliklari lozim.

3.3.2. Ovqatlanish korxonalari xodimlarining xizmati sifatiga qo‘yiladigan talablar

Xorijiy turistlarga xizmat qilishda ularning ovqatlanishiga xos xususiyatlarni, xodimlar qiyofasini va shaxsiy gigienasini hisobga

olishdan tashqari ko‘rsatilayotgan xizmat sifatiga o‘ta katta ahamiyat berilishi lozim, chunki chet ellik turistlar xodimlar qiyofasi, shaxsiy gigienasi, korxonaning sanitariya holati va xizmat sifatiga qarab respublikaning barcha ovqatlanish korxonalari va millat madaniyati to‘g‘risida xulosa chiqarishlari mumkin. Shu sababli ham har kuni chet ellik turistlarga xizmat qiluvchi metrdotel ulardan korxona xizmati sifati va sanitariya holati to‘g‘risida ularning fikrlarini oladi va korxona rahbariga (sohibiga) etkazadi. Olingan ma’lumotlar asosida kamchiliklarni tuzatish bo‘yicha zudlik bilan choralar ko‘riladi.

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

Tashqi go‘zal qiyofaga ega, shaxsiy gigienaga qat’iy rioya va hech qanday kamchiliksiz xizmat qiladigan va xushmuomalali xodimlar o‘zlariga va korxonaga ishonch hosil qilishdan tashqari korxona vakili sifatida mexmonlar nazarida uning shuhratini oshiradi.

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

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

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

sharoitlarni yaratish va ovqatlanish zali bo‘yicha harakat qilishi avtomatizm darajasigacha etkazish orqali erishiladi.

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

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

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

Xizmat qiluvchi xodimlarning ziyrakliligi xizmat iste’molchilarining istaklarini oldindan bila olish qobiliyatini va har bir mexmonga nisbatan alohida g‘amxo‘rlik ko‘rsatishni bildiradi.

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

Chet ellik mexmonlarga xizmat qiluvchi xodimlar ular bilan xizmat sohasidan tashqari boshqa masalalar yuzasidan gaplashishlari mumkin emas.

3.4. Iste’molchilarga xizmat ko‘rsatuvchi xonalar tavsifi

3.4.1. Xizmat ko‘rsatish binolariga quyiladigan talablar

Hozirgi zamon restoranlarining peshtoqi ixcham manzarali-badiiy usullar bilan ichkariga rang-barang Yorug‘lik beradigan qolib ishlanadi. Ko‘p xollarda peshtoqning yuqori qismi maxsus ko‘zgu sifat oynalardan tayyorlanadi. Yaxlit yoki qisman ishlangan oynalarga atrofidagi manzaralarga moslangan holda belgilab beriladi. Ich xovliga gullar

maydonchasi barpo qolish mumkin bo‘ladi. Restoranning peshtoqi tashqi muhit bilan hamoxang bo‘lib ketadi. Yagona badiiy-estetik arxitektura qiyofasi vujudga kelib, tabiatga qo‘shilib, mijozlarning kayfiyatini xushlaydi, ruxiy shodlik hissini uyg‘otadi.

Ba’zan peshtoqlarga material ishlatishda ularning tabiiy holaticha qoldiriladi: g‘ishtlar o‘z xolicha, toshlar bo‘laklangan qoyalarni eslatadi, Yog‘ochlar o‘z xolicha randalanmagan, sopol mahsulotlari ham «qo‘polligicha» teriladi.

Restoran peshtoqini bezashda milliy me’morchiliq namunalari qullaniladi. Tungi paytlar restoran tashqi qiyofasining chiroyi elektr nurlari bilan yoritilishiga bog‘liq. Tashqarini did bilan yoritish binoning arxitektura jihatdan ko‘rkiga ko‘rk qushadi. Tashkilotning harakteri, unga yondashish belgilanadi. Yoritish vositalarini yaxlitroq, did bilan o‘rnatish mijozlar diqqatini jalb qilishi uchun amalga oshirilgan tadbirlardan biridir. Shahar shov-shuvlaridan nariroq, chekkaroqda joylashgan qahvaxona yoki restoranlarda odmiroq yoritish usullari qo‘llash maqsadga muvofiqdir. SHovqin-suronli magistrallarda, kishilar ko‘p to‘planadigan joylarda Yorug‘lik bezaklari ancha manzarali va yorqin bo‘lishi mumkin.

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

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

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

Restoranga kirish joyi tepasi engilgina qilib berkitilishi lozim. Bu Yog‘in-sochindan mijozlarni ximoya qilish g‘amxurligidan bir

nishonadir. Bu erda mijozlar zontlarini yig‘ib, o‘zlarini rostlab ichkariga kiradi.

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

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

Eshiklarga osib quyiladigan e’lonlar metalldan yoki organik oynadan yasalishi va so‘zlar uyib yozilgani ma’qul.

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

Arxitektura nuqtai nazaridan xozirgi restoranlar uchta xududni o‘z ichiga oladi;

-taomlar tayyorlaydigan bo‘lim;

-taomlar tarqatiladigan zallar;

-dam olish xonalari.

Arxitektura-qurilish shakllari xilma-xil bo‘lishiga qaramay, restoranlarni rejalashtirish asosiga umumiy kompozitsion tamoyillar quyilgan-bular binoning hamma xonalaridan unumli foydalanishning asos qilib olinishidir.

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

3.4.2. Savdo xonalarining tavsifi

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

Umumiy ovqatlanish tashkilotsi savdo zallarida bir o‘ringa maydon me’yorining quyidagi sathi (m^2 da) to‘g‘ri kelishi lozim:

- oshxona 1,7—1,8
- qahvaxona 1,2—1,7
- restoranlar 1,7—1,8
- umumiy tur tamaddixonalar 1,6
- somsa, sosisqa, chuchvaraxonalar1,4—1,6
- pivo barlari 1,4

Bu me’yorga estrada, raqs, banket zallari ham kiradi. Daxliz (vestibyul) har bir kishi restoran yoki qahvaxona ostonasini bosib ichkariga kirar ekan, daxliz, garderob, zallar va boshqa xonalar qandayligiga ko‘z tashlaydi. Bu erdagi arxitektura, Yorug‘lik berilishi, axborot elementlari kishi ruhiyati, ichki dunyosiga darrov ta’sir qiladi.

Daxliz-bu mijozni birinchi qabul qilib oladigan dargoh, shu erdan xizmat ko‘rsatish boshlanadi. Daxliz qanday jihozlanganiga, kutib oluvchilarning xushmuomalaligiga qarab, bu restoranning xizmat ko‘rsatish darajasi haqida mulohaza paydobo‘ladi.

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

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

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

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

Restoran 50 o‘rinli bo‘lsa, daxliz maydoni 50 m^2 gacha, 400 - 600 o‘rinli bo‘lsa, 100 m^2 va undan ortiq bo‘ladi. Ba’zi restoran dahlizlarida gazeta, sigaret, sovg‘alar sotish uyushtiriladi.

Dahlizga oynalar, engil-yumshoq mebellar, kreslo, yumshoq kursilar, jurnal stollari quyiladi.

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

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

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

Shunday tartib amalga oshirilganda ish tezlashadi va har xil yanglishmovchiliklar bo‘lmaydi.

Restorandan chiqayotganda garderobda birinchi navbatda ust kiyim, so‘ngra bosh kiyim va hokazolar beriladi. Zalga kirish oldidan qo‘l yuviladi, sochlar tartibga solinadi. Garderob yonida hojatxona bo‘ladi, unga yuqori darajada sanitariya talablari qo‘yiladi: yuqori darajadagi ozodalik, yaxshi shamollatish, me’yorida yoritish. Hojatxonada issiq va sovuq, suv, atir sovun, elektrsochiq va oyna bo‘lishi shart. Restoranga

keluvchilarga qo‘llarini yuvganlaridan so‘ng artish uchun bir marta ishlatiladigan sochiq, qog‘oz salfetka berilishi mumkin. Hojatxonada maxsus qog‘oz bo‘lishi kerak. Yana kiyim, poyafzalni tozalash uchun cho‘tkalar quyilishi lozim.

Chekish xonasi. Bu xonaga yumshoq mebel, kuldon qo‘yiladi. Tutun tortish mo‘rilari moslanadi.

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

Katta zal yoki kichik zal, gul, manzarali o‘simliklar o‘stirilgan idishlar bilan bezatiladi, gullar stollar bilan birga bo‘ladi. polga katta gilamlar to‘shaladi. Kichik zalga suyanchiqsiz yumshoq o‘tirgichlar qo‘yiladi, ular kreslo divanlar bilan chiroyli manzara xosil qiladi. Hozirgi restoranlarning kutish zallariga yumshoq kursilar, jurnal stollar ko‘rinishni ochadi, zal ichi keng ko‘rinadi.

Ko‘p restoranlarda zalni bezash uchun rasmlar, hayqaltaroshlik va boshqa san’at asarlaridan foydalaniladi.

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

Arxitektorlar restoran zalini teatr sahnasiga o‘xshatadi-ofitsiantlar, bosh ofitsiant, ba’zi xollarda oshpaz va boshqa xodimlar ijrochilar, mijozlar esa tomoshabinlar restoran zalining teatrlashuvi har xil bo‘lishi mumkin, ammo bu erdagi bayramona muhit o‘zgarmasligi zarur.

Bu holatni zalni loyihalashtirganlar va uni bezatganlar hisobga olishlari lozim.

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

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

Psixologlar shu narsani isbotlaganki, zalning yoritilishi, mayin ovoz ohangi (akustika), shamollatilishi, stolning chiroyli bezatilishi, salfetkalarning estetik did bilan qo‘yilishi, stollarda Yangi ochilgan, ochilayotgan gul g‘unchalarining bo‘lishi, past ovozli yoqimli musiqa mijozlarning kayfiyatini ko‘taradi, ishtahalarini ochadi.

O‘zlarini xolis sezish va manzaradan lazzatlanishda yoritish tizimi, zalning rang-barangligi, akustika, muzika katta rol uynaydi. Agar zal tushlik va kechki taom paytida mijozlar bilan to‘lib-toshib ketadigan bo‘lsa, zallarni bir necha zonalarga bo‘lish mumkin. Banketlar va boshqa uchrashuvlar alohida zallarda o‘tkaziladi.

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

Bundan tashqari zal taom tarqatish bo‘limi, idish-tovoqdar turadigan joy, ularni yuvadigan xona va bufet bilan yaqin bog‘langan bo‘lishi kerak. Bino ichining tuzilishi yaxshi bo‘lsa, mijozlarga xizmat ko‘rsatish tezlashadi, taom sifati, shuningdek restoranning ishlab chiqarish unumdorligi oshadi.

Ofitsiantlar harakatida bir-birlariga to‘qnash kelib qolmasligi uchun restoran taom tarqatish joyidan har ikki tomonga harakat qilish mumkin bo‘lsin. Ofitsiantlar bir tomondan taom olish uchun kirishlari, ikkinchi tomondan taomlar ko‘tarib chiqishlari kerak. Bunda ular bir-birlariga xalaqit berishmaydi.

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

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

Restoran binosining ichki qismi (interer)

Restoran-taom iste’mol etib, tez chiqib ketadigan joy emas. Buning uchun tamaddixonalar kabobxona, somsaxona, mantixona, chuchvaraxona va boshqa qator-qator taomxonalar mavjud. Xizmatdagi, shoshilib turgan kishilar hamma joyda mavjud bo‘lgan oshxonalarda bir zumda taom, iste’mol qilib ketaveradi. Bozor iqtisodiyotiga mos xolda xususiy ovqatlanish ob’ektlari orasida raqobat kuchaydi. Savdo, raqobat bor ekan, demak, mahsulot sifati yuqori bo‘ladi, bahosi arzonlashadi.

O‘zbekistonda restoran faoliyati yildan yilga taraqqiy etib, ularning soni ko‘payib bormoqda, xizmatlar yaxshilanmoqda. Mijozlar restoranlarni kayfiyatlariga qarab tanlaydi. Mazali taom eyish bilan

birga, bayramona go‘zal muhitdan bahramand bo‘lish qanday yaxshi. Mijozlar istalgan restoranlarini tanlab taomlanib, xordiq, chiqarishi mumkin.

Restoranning ichki qismining yasatilishida quyidagilardan foydalanish mumkin:

-bezak berishda xaddan tashqari modali stillarga berilish kerak emas;

-savdo zalini har xil bachkana uyinchoqlar, mayda-chuydalar bilan o‘rab tashlash yaramaydi.

-restoranga bo‘ladigan asosiy g‘amxurlik savdo zaliga bezak berish, yaxshi yoritishdan iborat;

Qo‘yidagilarga asosiy e’tibor berilishi kerak: dasturxon, salfetka, shtorlar, gilam, stol va stullar.

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

Birinchi guruhga zalning ichi, xoll, zinapoyalar, kirish yo‘lagi va kirish atrofidagi maydonlar kiradi. Bunday loyixa shahar tashqarisida, o‘rmon ichlarida, qadimgi arxitektura shakllariga boy imoratlar orasida quriladigan restoranlar uchun xosdir. Bu turdagi tashkilotlar qurilishida zalning bir qismi tabiat bilan uygunlashib ketadi. Restoranga kelgan kishilar o‘zlarini ona tabiat quchog‘ida yoki tarixiy arxitektura yodgorliklari qo‘ynida deb xis qiladi. Qurshab olgan muhitning (tog‘u-toshlar, daraxtlar, ko‘m-ko‘k ko‘katlar, shaldirab oqayotgan shar-shara suvlar) hayotbaxsh xis- tuyrulari kishini o‘ziga rom etadi

Ikkinchi guruhga kiruvchilar shahar ichlarida joylashgan, atrofida daraxtlar, ko‘kalamzor maysalar bo‘lsa ham, xuddi tabiatdan ajralgandek. Ko‘p restoranlar mexmonxonalar ichida joylashgan. Bularda milliy uyg‘unlik ta’siri bor.

Yirik restoranlarda zallar bezalganda tantanavor bayram ruhi sezilib turishi lozim. Buni restoranga kiruvchi har bir kishi his qila bilsin. Ba’zi restoranlar shunday yasatiladiki, xoll, dahliz, zal bir-biriga o‘xshamaydi, bu ham o‘ziga munosib tantana muhitini vujudga keltiradi.

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

Restoran qurilishida ommaviy ishlatilgan materillardan yasalgan bezaklar qo‘yilishi maqsadga muvofiq, emas. Masalan, o‘xshash oynalar, tunuka, Yog‘och materiallar.

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

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

Yoz oylari O‘zbekistonda ob-havo isib ketadi, tashqaridagi harorat 40 va undan oshgan paytlar quyosh xona ichini ham qizitadi. Restoran derazalarining quyoshga qaragan ko‘cha tomonlarida soyabonlar o‘rnatiladi va issiq havoni qaytaruvchi moslamalar qo‘yiladi. Rahbarlar restoran ichini isib ketmasligi choralarini ko‘radi.

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

Restoran ichida havo harorati va havo almashinishining mo‘tadilligi

Tabiiy shamollatish-oyna, fortochka, eshiklar orqali doimo havo almashib turadi. Maxsus qurilmalar orqali shabada, shamol to‘lqinlari ichkariga kiritiladi. Restoranlarda elektrodvigatel orqali ichkaridan buzilgan havo chiqariladi, tashqaridan toza havo kiritiladi, bu restoran zali, xonalari va ishlab chiqarish ob’ektlarida bir me’yorda harorat bo‘lishini ta’minlaydi, 50 kishigacha kishi sig‘adigan zallarda faqat havo tortadigan ventilyasiya tizimi o‘rnatiladi. Katta zallarda havo kiritadigan

va chiqaradigan qurilma o‘rnatiladi. Yirik tashkilotlarda zal uchun, yordamchi xonalar, sexlar uchun alohida-alohida ventilyasiya tizimi bo‘ladi. Ventilyasiyani yoqish yoki o‘chirish jadvali tashkilotning ish jadvaliga mos kelmay qolgan xollar ham bo‘ladi. Natijada zallarning gazlanishi yuqori ko‘tariladi, bu ish unumiga salbiy ta’sir qiladi, xatto ofitsiantlarning xastalanishiga olib keladi. Bunday holatlar bo‘lmasligi chora-tadbirlarini ko‘rish lozim.

3.5. Restoranni yoritish turlari va usullari

3.5.1. Restoranni yoritish turlari

Yoritish restoranni bezatish ishlarini amalga oshirishda muhim ahamiyatga ega. Yoritish taomlar iste’molida va uning bahosini oshirishga ko‘maklashuvchi atmosferani shakllantiradi. Restoranni yoritish tamoyillari restoranning asosiy g‘oyasini ifoda etib dizayn jihatidan tayyor mahsulotlarni sotuvini tashkil etishda ko‘plab imkoniyatlar yaratadi. Taomlarni yoritishda o‘zining tabiy holatini saqlab qolishga harakat qilinadi.

Stollarni yoritishda Yorug‘lik nuri to‘g‘ri tushishini ta’minlash zarur chunki har bir mijoz o‘zini qulay his qilishi zarur.

Texnik ko‘rsatmalarga ko‘ra yoritilganlik darajasi qo‘yidagicha bo‘lishi zarur:

-avtomobillar tuxtash joyi 250-300 lyuks;

-mexmonlarni kutib olish joyi 200-300 lyuks;

-restoran zali 150-300 lyuks;

-fast-food zali 500-750 lyuks;

-ishlab chiqarish va ofitsiantlar xonasi 300-500 lyuks:

Restoranlarda avariya holati uchun yoritish tizimini esdan chiqarmaslik zarur. Bu mijozlar xotirjamligi va xavfsizligini ta’minlash bilan birga (elektr energiyasining tarmoqdan uchib qolishi) restoran ishlarini tuxtalishlarsiz davom etilishini ta’minlaydi.

Joriy va maxalliy yoritish usullaridan foydalanish muhim estetik ahamiyatga ega. Bu bino ichini keng, ko‘rkam, baland yoki past qilib, zalni shovqin-suronli yoki tinch-osoyishta qilib ko‘rsatadi.

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

Zal shipining baland-pastligiga qarab qandillar osiladi. Shiplardan ham xuddi kundo‘z kungi Yorug‘lik bo‘lganidek elektr nurlari beriladi.

Restoranlarni yoritishning bir necha usullari bor: **Umumiy** yoritish-hamma xonalar barobar yoritiladi.

Maxalliy yoritish-ayrim stollar, zalning bir qismi, ayrim zallar alohida yoritiladi. Estradaga, raqs tushuvchilarga maxsus Yorug‘lik beriladi.

Aralash yoritish-yuqoridagi har ikki yoritishning birliqda olinishi. Yoritishning har bir tizimi o‘ziga xos yoritgichlarga ega. Bular qandillar,

tarsherlar, stol lampalari. Ularning miqdori xonalarning katta-kichikligiga bog‘liq.

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

Kishilar kunglini ko‘tarish uchun ko‘ngilxush ranglar berilishi mumkin, masalan, to‘q sariq, sariq rang beriladi. Zal kirishiga turli-tuman chiroq, ranglari beriladi. Agar devorlar qizg‘ishroq tusga bo‘yalgan bo‘lsa, xona shipi yaltiroq rangda bo‘ladi. Ruhshunoslarning fikricha judayam yaltiroq manzara kishilarda bezovtalik hissini uyg‘otadi, bir xil rang bo‘lishi esa zerikishga olib keladi.Sun’iy yoritishda restoran rahbariyati buni hisobga olishi kerak. Zal ichini bezash uchun material. Zal ichiga ishlov berish uchun foydalaniladigan materiallarga alohida e’tibor beriladi. Ular faqat sifati yuqoriligi, chidamliligi bilangina emas, sanitariya-gigiena talablariga javob berishi bilan ham ajralib turishi kerak. Zal ichiga ishlov berishda sintetik

materiallar, Yog‘ochning qimmatbaho turlari, metall va boshqa materiallardan foydalaniladi. Restoran zallari devorlari, panellariga dub, yong‘oq, karel qayinidan tayyorlangan materiallar, manzarali oboylar ishlatiladi. Bu narsalar zallarni go‘zallashtiradi, chiroyiga chiroy qo‘shadi. Restoranning nomiga muvofiqlashtirib bezaklar ham beriladi. Zalni bezaklar bilan bezatishda milliy, tarixiy, ertak, afsonalardagidek syujetlar va hozirgi zamon mavzulari yoritilishi kerak. Har bir mavzuga oid materiallar qo‘llaniladi

Tashrif buyuruvchilar uchun zalning rangi va yoritilishi.

Qadimdan odamlar ranglarning xususiyatlariga katta ahamiyat berishgan, xattoki uning yordamida ba’zi bir kasallarni davolashga o‘rinishgan. Bizni davrda ranglar to‘g‘risida aniq ilmiy ma’lumotlar mavjud. Rassomlar va arxetektorlar uchun ommaviy joylarning inter’erini bezatishda ranglar uyg‘unligini erkin tanlash imkoniyatiga ega.

3.5-jadval

Rang	**Hissiyotni chorlaydi**								
	Hissiyot o‘ yg‘ otuvchi	**bosuvchi**	**Tinchlantiruvchi**	**issiqlik**	**sovuqlik**	**engillik**	**og‘ irlik**	**yo‘ qotish**	**yaqinlashuv**
Oq						X			
Kulrang Och-sariq						X			
To‘q- sariq		X					X		
Qora		X					X		
Qizil	X			X			X		X
Olov rang	X			X					X
Sariq	X			X		X			X
YAshil			X		X			X	
Havo rang			X		X	X		X	
Ko‘k					X			X	
Siyoh rang		X			X			X	

Restoran, kafe, barlar rassom-bezak beruvchilar uchun maxsuslashgan ob’ekt hisoblanadi. Ovqatlanish korxonalarini bezatishda ilmiy ma’lumotlarga tayangan holda insonning rang va yoritilishga bo‘lgan fiziologik xususiyatlari inobatga olinishi kerak bo‘ladi.

Tajribalarga ko‘ra restoranni yoritishda oq rang boshqa ranglarga nisbatan insonga ijobiy ta’sir xususiyatiga ega. Ranglarning inson psixofiziologik xususiyatiga ta’siri.

3.6. Servirovka turlari

3.6.1. Stol servirovkasi

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

Stollar servirovkasi–ijodiy jarayon bo‘lib, ko‘p variantliligi bilan farqlanib bir qator faktorlorga bog‘liq bo‘ladi.

-Ovqat qabul qilish vaqti

-Taomlar assortimenti va ularni tayyorlash

-Ovqatlanish korxonalarining kategoriyasi

-Xizmat ko‘rsatish usullari;

-Xizmat ko‘rsatish turlari va boshqa faktorlar

Stol servirovkasida ishlatiladigan predmetlarni qo‘llashda ma’lum qoidalarga rioya qilish talab etadi. Foydalaniladigan oshxona idish-tovoqlari va anjomlari doimo yaltiroq holatgacha tozalangan bo‘lishi, servirovkada ishlatiladigan har bir element stolda o‘z o‘rniga ega bo‘lishi lozim.

Stol servirovkasi chini idish-tovoqlarni qo‘yishdan boshlanadi, keyin esa anjomlar, shisha va billur idishlar qo‘yiladi. Servirovka salfetkalarni joylashtirish bilan tugallanadi. Undan keyin stolga ziravorlar va gul qo‘yilgan vaza joylashtiriladi.

Mehmonlar o‘zlarini qulay xis etishi uchun va ofitsiant oson va engil xizmat ko‘rsatish uchun, zalda stollar servirovkasidagi har bir joy uchun

60-70 sm, banketlarda xizmat ko‘rsatish uchun 80-100 sm ko‘zda tutiladi.

Umumiy reja bo‘yicha ikki xil servirovka bor. Oldindan stollar servirovkasi va xizmat ko‘rsatish chog‘idagi stollar servirovkasi.

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

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

Nonushta uchun stollarni oldindan servirovka qilish pirojki tarelkasi, gazaklar to‘plami, choy qoshiq, fujer va salfetkalar zarur bo‘ladi. Taqdim etayotgan menyuga asosan qo‘shimcha sariyog‘ uchun pichoq va gazak tarelkasi ham qo‘yishi mumkin.

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

Tushlik vaqtida buyurtma taomlar menyusining servirovkasida pirojki, gazak tarelkalari, gazak va oshxona anjomlari, fujer va salfetkalar qo‘yiladi.

Tushlik stolini servirovkasi

Xizmat ko‘rsatishda buyurtma taomlar servirovkasiga qo‘shimcha idish – tovoq va anjomlar olinadi. Stollar oldidan o‘rnatilgan gazakli va oshxona anjomlari, salfetka, fujer ziravor anjomlari, pirojki va gazak tarelkalari bilan servirovka qilinadi.

Kechki ovqat stolni servirovka qilish

Servirovka qilishda gazakli va oshxona tarelkalari chap tomonidan 5-10 sm uzoqlikda pirojki tarelkasi qo‘yilib, ularning markaz bir chiziqda yotish kerak. Tarelkani o‘ng tomoniga qo‘yiladigan oshxona anjomlari chapdan o‘ng tomonga qaratiladi. Tarelkani chap tomonga qo‘yiladigan anjomlar esa o‘ngdan chap tomonga yo‘naltiriladi. Mehmon anjomlari teskari tartibni oladi.

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

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

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

Natijada qo‘yidagi umumiy qoidalar shakllanadi

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

Stolni uchta predmetdan ortiq shisha idishlar tavsiya etilmaydi.

Qo‘shimcha buyurtma berilgan ichimliklarni o‘zatishda, ofitsiant ularga boshqa ryumka, fujer o‘zatadi.

Ichimliklar uchun shisha idishlarni stolni servirovka qilish variantlari .

A) porsion xizmat ko‘rsatish: 1- pivo uchun fujer; 2- konyak uchun ryumka.

B) tushlik uchun ikki xil taomni uzatish: 1- ikkinchi taom uchun ichimlik bakali; 2- desert vinosi uchun bokal.

V) tushlik uchun uchta taom uzatish: 1- baliq taomi beriladigan ichimlik fujeri; 2- ikkinchi go‘shtli taomga beriladigan ichimlik uchun fujer; 3- desert vinosi uchun fujer.

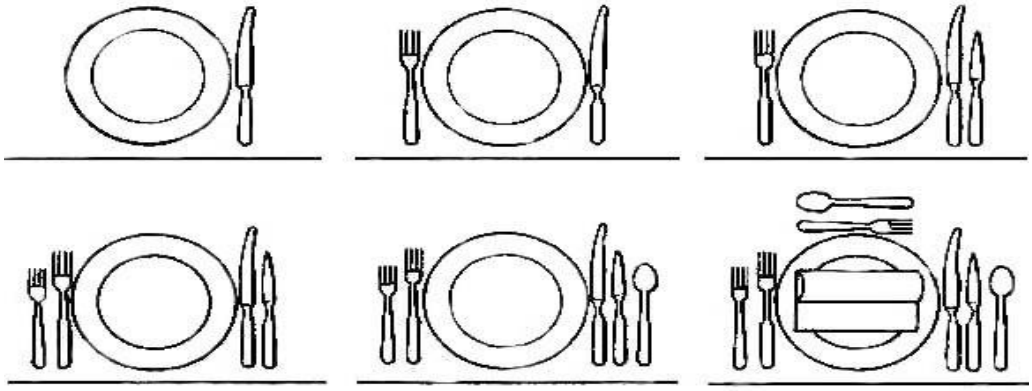
g) uchta tushlik taom uchun stolni shisha idishlar bilan servirovka qilish varianti.

Har bir ofitsiant vazifasi echish uchun ijodiy yondoshib, oshxona idish- tovoq va anjomlarinini joylashtirishda o‘zini variantini taqdim etishi mumkin. Biroq mehmonlar uchun maksimum qulay bo‘lishi talab etiladi.

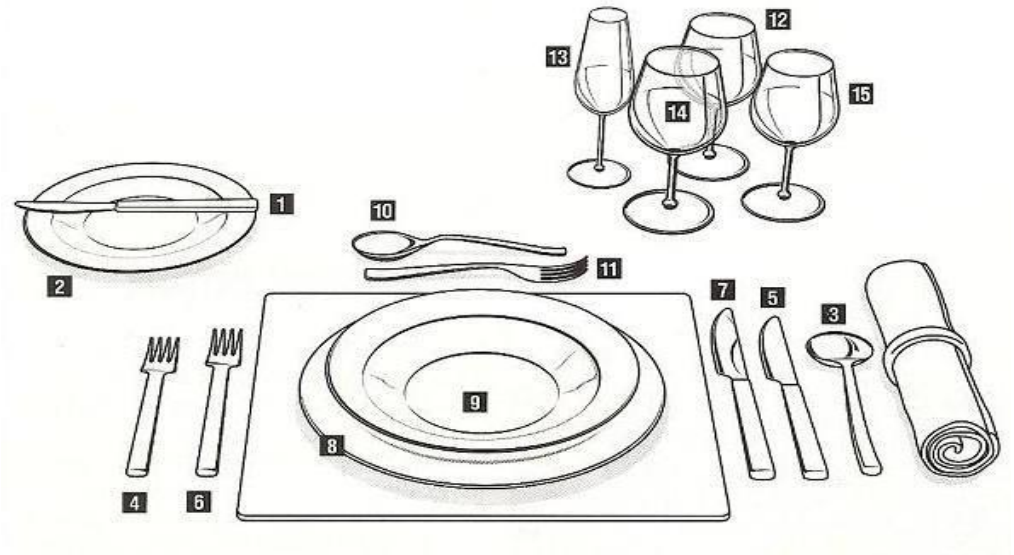
Servirovkaning bir necha variantlari mavjud: nonushta uchun, banketlar, kokteyllar, maxsus taomlar va boshqalar. Stol priborlariga kelganda esa ikki xil yondashuv mavjud. Birinchi yondashuvda ikkita qoshiq, ikkita sanchiqi, sho‘rva qoshig‘i, desert qoshiq va sanchiqisi qo‘yiladi. Ofitsiant esa mijozning buyurtmasiga qarab keraksiz

anjomlarni olib tashlaydi. Ikkinchi yondashuvda – bitta qoshiq, sanchiqi, pichoq, salfetka va non va yog‘ uchun likopcha qo‘yiladi. Ofitsiant esa mijoz buyurtmasiga qarab zaruriy priborlarni qo‘shadi.

Tushlik uchun bezatilayotgan stol turlicha bezatilishi mumkin. Chunki bu bir qancha omillarga bog‘liq bo‘lishi mumkin: faslga, Mexmonlar soniga, stol hajmiga, shuningdek tushlikning qanday maqsad bilan berilayotganiga bog‘liq bo‘ladi.Tushlik uchun servirovka 13-14-rasmlarda ko‘rsatilgan.



Stolni servirovka qilish bosqichlari. (chapdan o‘ngga)



Stol servirovkasi

1.Yog‘ uchun pichoq; 2. Non va Yog‘ uchun pirojka tarelkasi; 3. Qoshiq (1 taom uchun); 4. Dengiz mahsulotlari uchun sanchqi (sovuq yaxna); 5.Dengiz mahsulotlari uchun pichoq; 6. Go‘sht va salat uchun sanchqi(asosiy taom); 7.Oshxona pichog‘i; 8. Dekarativ tarelka; 9.Sup uchun tarelka; 10. Disert qoshig‘i; 11.Disert sanchqisi; 12.Suv uchun stakan; 13. Shanpan vinosi uchun bakal; 14. Qizil vino uchun bakal; 15.Oq vino uchun bakal.

Nazorat savollari

1. Bosh ofitsiantning asosiy vazifalariga qanday yumushlar kiradi?
2. Ofitsiantlarning asosiy malakalariga beriladigan harakteristikani aytib bering.
3. Bir xil kiyimlar qoidasini aytib bering.
4. Kiyim va poyabzallarning kiyilish davomiyligi, muddatini aytib bering.
5. Mijozlarga xizmat qilish uchun zalni qanday tayyorlash mumkin?
6. Restoran zaliga stol va stullarni o‘rnashtirishdagi asosiy usullarni aytib bering.
7. Oshxona sochiqlari, idishlar, anjomlar olishning tartibini aytib bering.
8. Stollarga dasturxon solishning qanday usullari bor?
9. Nima uchun har kuni korxona xizmati va sanitoriya holati to‘g‘risida chet ellik turistlarning fikri olinadi?
10. Korxonaning shon-shuhratini oshirish uchun nimalarga e’tibor berish lozim?
11. Kasbiy mahorat, g‘amxo‘rlik va ziyraklilik deganda siz nimalarni tushunasiz?
12. Xodimlar ish kiyimlariga, soch va soqol-mo‘ylovlarining olinishiga qanday talablar qo‘yilishi mumkin?
13. Ovqatlanish korxonalari xodimlariga qaysi taqinchoqlarni taqib xizmat qilishga ruxsat berilgan?
14. Chet ellik turistlarga xizmat qiluvchi xodimlar shaxsiy gigienasiga qanday talablar qo‘yiladi?

IV BOB. RESTORANLARDA XIZMAT KO‘RSATISH ISHLARINI TASHKIL ETISH

4.1. Mexmonlarni kutib olish, buyurtma qabul qilish va xizmat ko‘rsatish ketma-ketligi

4.1.1. Restoranda mexmonlarni kutib olish va joylashtirish

Restoranda xizmat qilishning quyidagi an’anaviy shakllari qo‘llaniladi:

1. Kundalik xizmat.
2. Banketlarda xizmat qilish.
3. Xizmat qilishning maxsus shakli.

Restoranga mexmonlarning oqimi kelishi uzluksiz davom etganda mijozlarga kundalik xizmat qilish kuchayadi. Restoran xizmati quyidagi asosiy elementlardan iborat:

-xo‘randalarni kutib olish va joy -joyiga o‘tqazish;

-buyurtmalar qabul qilish;

-buyurtmalarni bajarish;

-buyurilgan taom va ichimliklarni olib kelib berish;

-xizmat so‘nggida hisob-kitob qilish.

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

Keluvchilarni kutilgan aziz mexmon kabi, birinchi kimga ro‘para bo‘lsa, ular kutib oladi: eng avval mexmonlarni shveysar va garderob sohibi, so‘ngra bosh ofitsiant va ofitsiant qabul qiladi.

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

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

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

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

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

Restoranga guruh mexmonlar taklif qilinganda taklif qilgan kishi ularni kutib oladi. Buning uchun bosh ofitsiant kutuvchining qaerda turishi kerakligini oldindan aytadi.

Taklif qilinganlar restoran oldida to‘planishi va zalga barobar kirishlari mumkin. Taklif qilgan kishi albatta ularni boshlab oldinda kiradi.

4.1.2. Mijozlardan buyurtma qabul qilish va ularni bajarish

Mexmonlar joy-joylariga o‘tirganlaridan so‘ng bosh ofitsiant yoki ofitsiant ularga taom va ichimlik tanlash uchun taomnoma tavsiya etadi. Buyurtma qabul qilinadi va bajarish uchun kirishiladi. Bunday hollarda bosh ofitsiant ham xizmat qiluvchi ofitsiantga yordamlashishi mumkin.

Odatda, ofitsiant stolning chap tomonidan kelib, ichiga taomnoma joylashtirilgan papkani mexmonlarga beradi. Guruhga xizmat qilayotganda taomnomani yoshi ulug‘ kishiga taqdim etadi, agar ayollar bo‘lsa, ular orasidagi yoshi kattarog‘iga taomnoma tutiladi.

Agar mijozlar ikki kishi - erkak va ayol bo‘lsa, taomnoma erkak kishiga beriladi, o‘z navbatida, erkak kishi taomnomani ayolga uzatadi. Ayol taom tanlab bo‘lgach, erkak kishi ofitsiantga buyurtma beradi. Guruh ko‘pchilik bo‘lgan taqdirda taomnomani ofitsiantga murojaat qilgan odamga beriladi. Ofitsiant ikki va undan ortiq taomnoma keltirishi ham mumkin. Agar restoranga harbiy xizmatchilar kelgan bo‘lsa, taomnoma unvoni yuqoriroq kishiga tavsiya etiladi.

Taomnomani berib, ofitsiant ichkariga kirib ketadi. Mexmonlarga taom tanlashga imkon yaratadi, qaytib kelgan ofitsiant o‘ng tomonda turib buyurtmani qabul qilib oladi. Bordi-yu, mijozlar taom tanlashda qiynalsa, ofitsiant yordam beradi. Ovqatlar nomini va sifatini aytib, tavsiya qiladi. Agar ofitsiant bilimdon, tajribali bo‘lsagina taomlar maqtovini o‘rniga qo‘yishi mumkin, mavsumga qarab taomlar, sabzavot, mevalar haqida axborot beradi, qanday suyuq ovqatlar, ikkinchi ovqatlar va ichimliklar, baliqli, sutli, xamirli taomlar haqida gapirib tavsiya qiladi. Sovuq tushishi bilan kaloriyali taomlarga ehtiyoj oshadi, buni ham hisobga olish kerak.

Taom tanlashda xo‘randalarga malakali yordam ko‘rsatish uchun ofitsiant quyidagilarni bilishi shart:

- Xizmat qilish jarayonini tezlatish uchun issiq sexda qancha tayyor taom borligini;
- qancha vaqt ichida ovqat tayyor bo‘lishini; u mavjud garnir va qayla assortimentini;
- taomlarga harakteristika berishni.

Ofitsiant mijozlarning eng nozik imo-ishoralarini sezadigan bo‘lishi kerak. Agar xo‘randalar o‘zaro gapga tushib ketishsa, ofitsiant, buyurtmalaringni qabul qilishga tayyorman, deb ogohlantirishi lozim. Iste’molchilar shoshilayotganligini aytishsa, ofitsiant doimiy mavjud taomlarni tavsiya qilishi mumkin va shu zahotiyoq ovqat keltiriladi. Buyurtma qabul qilganda ofitsiant tikka turishi yoki buyurtma beruvchiga sal engashishi mumkin, ammo stolga bloknotni qo‘yib yozishi mumkin emas. Buyurtma ikki nusxada yoziladi. Chap qo‘lda raqamlangan blanka daftarchasi, o‘ng qo‘lda qalam bo‘ladi. Taomning nomi, bahosi aniq yozilishi kerak. Har bir taom haqidagi yozuv bir qatorga joylansin. Mijoz taom haqida ba’zi mulohazalarini aytishi mumkin, ofitsiant uni hisobga olib, qanoatlantirishga harakat qiladi.

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

Buyurtma qabul qilib olingandan so‘ng ofitsiant darrov ketib qolmasdan yozilgan narsalarni xo‘randa ishtirokida takrorlab tekshiradi va to‘la ishonch hosil qilib, buyurtmani bajarishga kirishadi. Shunday qilinganda ofitsiant ba’zi xatolardan xoli bo‘ladi va ikkinchi marotaba mexmonning oldiga borib taomnomani qayta tekshirib yurmaydi. Har bir taomga ofitsiant qisqacha harakteristika beradi: sho‘rva, mastava, moshxo‘rda, ugra, palov, manti, chuchvara va hokazo.

Iste’molchilardan buyurtma qabul qilib olish ham restoranning tegishli darajada o‘ziga xos reklamasidir. Ofitsiant mijozlar e’tiborini taomnomada mavjud taomlar, ichimliklarga qaratishi kerak, mahsulotlarning sifatiga yaxshi baho berishi lozim.

Ofitsiant uchun murakkab ishlardan biri bir necha yakka kelgan iste’molchilardan birdaniga buyurtma olishdir. Bularning har biriga alohida hisob ochishi va bir necha xil taom, ichimliklarni olib kelib, kimga qaysisi tegishli bo‘lsa, alohida-alohida berishi lozim. Buyurtma qabul qilgan ofitsiant stoldagi idish, qoshiq, sanchqi va boshqa anjomlar keltiriladigan taomlarga etarli va mos keladimi, buni ham tekshirib ko‘radi. Ularda kamchilik bo‘lsa, o‘rnini to‘ldiradi.

Bordi-yu, baliq bilan oq musallas buyurilgan bo‘lsa, baliq eyishga xos narsalar keltiriladi, bitta sanchqi o‘ng tomonga qo‘yiladi, ortiqchalari olinadi, vino uchun rumka qoldiriladi, boshqa rumkalarni yig‘ishtirib olish mumkin, ammo fujer ovqatlanish oxirigacha turishi kerak.

Ofitsiant xo‘randalarga ovqatlarni keltirish mumkinligi, buyurtmalar 10-15 daqiqadan so‘ng tayyorlanishini aytadi.

Buyurtmalarni oshxonaga topshirish. Buyurtma qabul qilingandan so‘ng ofitsiant uni navbat bilan bajarishga kirishadi, xizmat qilish jarayonini quyidagi sxema bo‘yicha amalga oshirish mumkin. Ofitsiant idish-tovoq turadigan xonaga kirib, kerakli narsalarni olib chiqadi. Sovuq taom va gazaklar uchun idishlar oladi, sovuq sexga olib kirib, o‘zi qabul qilgan buyurtmani beradi. So‘ng sexga kirib, issiq taomlar buyuradi. Kassa mashinasida mahsulotlarni olish uchun chek yozdiradi. CHekni oshpazga bermaguncha ofitsiant ovqat tarqatadigan joydan ketmasligi kerak.

Ba’zi restoranlarda buyurtmaning ancha murakkab usuli mavjud. Bir necha turli buyurtmalarni bajarishga to‘g‘ri kelib qolsa, mijozlar guruhda 4-6 kishi bo‘lsa, buyurtmalarni bajarish boshqacha bo‘ladi. Avval ofitsiant idish- tovoqlarni oladi va sovuq gazak buyuradi. Boshqa taomlarni ham olib, yordamchi stol ustiga qo‘yadi, suv yoki pivoni to‘g‘ridan to‘g‘ri stolga beradi. Bu payt buyurilgan sovuq gazak tayyor bo‘ladi. Ularni spirtli ichimliklar bilan stolga qo‘yiladi va issiq ovqat buyuriladi. Ularni ham belgilangan daqiqada olishi kerak. Agar ofitsiant taomni vaqtida olib kelib mijozlarga bermasa, u sovib qoladi. Taomni tayyor bo‘lgandan so‘ng darhol berish zarur. Bir necha kishilarga bir xil taom, salat beriladigan bo‘lsa, ofitsiant uni oladi va tarelkalarga bo‘lib, xo‘randalar oldiga qo‘yadi. Tarqatish joyidan taomlarni olgan ofitsiant ularning har birini ko‘rikdan o‘tkazishi kerak. Bir xil shakllangan taomlarda har xil ko‘rinish bo‘lsa, biri oz, biri ko‘p bo‘lsa, ofitsiant bunday taomlarni xo‘randa oldiga qo‘ymasligi lozim. Bunday hollarda bosh ofitsiant yoki ishlab chiqarish mudiri chaqiriladi, yo‘l qo‘yilgan xato tuzatiladi. Yaxshi shakllanmagan, kuygan yoki sovub qolgan taomni mijozga berish-restoran obro‘yiga putur etkazishdir.

Buyurtmaga muvofiq stol ustiga dasturxon yasatish.

Ofitsiant dasturxon yasatishda quyidagi qoidalarni bajarishi lozim:

-oshxona anjomlari markazdagi tarelkadan o‘ng va so‘l tomonga qo‘yiladi, pichoqning o‘tkir tomoni o‘ngga qaratiladi, sanchqi chapga, uch tomoni yuqoriga qaratib qo‘yiladi;

- stol yasatish pichoqdan boshlanadi, u chapdan o‘ngga qaratib qo‘yiladi;

- sanchqilar o‘ngdan chapga qaratiladi;

- stolga uch komplekt anjomlar qo‘yiladi, to‘rtinchisi gazak tarelkasida salfetka ostida turadi;

- sariyog‘ uchun ishlatiladigan pichoq somsa tarelkasining o‘ng tomoniga qo‘yiladi;

- shirin taomlar uchun anjomlar: pichoq, sanchqi, qoshiq va boshqalar ham qoidaga binoan teriladi;

- anjomlarni shunday qo‘yish kerakki, ular bir-birlariga tegmasin.

Ovqatlanish anjomlarini har bir xo‘randa uchun alohida beriladi: eng avval, oshxona kichik tarelkalari, gazak uchun tarelkalar, chap tomonga somsa uchun tarelkalar qo‘yiladi. Somsa va kichik oshxona tarelkalari oralig‘ida ikkita sanchqi uchlari tepaga qaratilgan holda qo‘yiladi, tarelkaning o‘ng tomoniga ikkita pichoq, har ikkalasi o‘tkir tomoni bilan tarelkaga qaratilgan bo‘ladi. Nonushta va tushlik uchun bu anjomlar etarli. Tushlik paytida qo‘shimcha ravishda qoshiq berilishi mumkin. Ovqatlanish anjomlari miqdori beriladigan taom va ichimlik turlariga bog‘liq: evropacha nonushta uchun nazarda tutiladi (kolbasadan tayyorlangan sovuq gazak): birinchi tur - gazak tarelkasi va gazak anjomlari: ikkinchi tur - (issiq taom - omlet) mayda oshxona tarelkasi va oshxona anjomi; agar sayyohlar guruhiga xizmat qilinayotgan bo‘lsa, stolga har ehtimolga qarshi qahva va choy chashkalari, qahva idishi, sut solish uchun idish, qanddon, qiyom va limon uchun idishlar va boshqalar qo‘yiladi; har ikki turda ham sariyog‘ uchun pichoq qo‘yiladi. Shunday qilib, aniq taomnomaga muvofiq nonushta, tushlik, kechki ovqat dasturxonlarini ofitsiantlar bezatadi, to‘ldiradi. Shuning bilan birga dasturxonni qo‘shimcha bezash bo‘yicha har xil vaziyatlar ham vujudga kelishi ko‘zda tutiladi. Bir necha misollar keltiramiz. Tushlik taomnomasida chinni idishlar va oshxona anjomlaridan tashqari

qo‘shimcha shisha va billur idishlar qo‘yiladi; fujerlar, qadahlar, rumkalar o‘rniga faqat fujerlar qo‘yiladi, chunki mijozlar alkogolli ichimliklar ichadimi, yo‘qmi oldindan aytish qiyin. Anjomlar mo‘l bo‘lgandagina fujerlar yoniga rumkalar qo‘yish mumkin.

Kechki paytlarda lyuks va oliy toifali restoranlarda fujer va rumkadan tashqari kuchli ichimliklar uchun alohida rumkalar, stol yasatishda billur, shisha idishlar qo‘yilishi taomnomada ko‘rsatilgan vino-aroq ichimliklari mavjudligiga bog‘liq. Buni hisobga olgan holda quyidagilar qo‘shimcha qo‘yiladi:

- shampan vinosi uchun qadah (birinchi qatorga chapdan o‘ngga), fujer, yoniga vino uchun rumka qo‘yiladi, so‘ngra aroq uchun rumka; ikkinchi qatorga shampan vinosi uchun qo‘shimcha fujer qo‘yiladi;
- shampan vinosi uchun o‘sha fujer, oq musallas uchun rumka (birinchi qatorda o‘sha tartibda, fujer, keyin vino va aroq uchun rumkalar; ikkinchi qatorda shampan vinosi uchun qadah va vino uchun rumka qo‘yiladi);
- shampan vinosi uchun qadah, oq musallas uchun rumka, qizil musallas vinosi uchun rumka (birinchi qatorda fujer, vino va aroqlar uchun rumkalar; ikkinchi qatorda shampan vinosi uchun qadah, vinolar uchun rumkalar qo‘yiladi).

Stol bezatishda yuqorida aytilgan rumka, qadah va fujerlar ichimliklar berilishi tartibiga mos kelishi kerak.

Alkogolsiz restoranlarda vino, aroq bo‘lmaydi, shuning uchun stolga faqat fujer qo‘yiladi. Ko‘p hollarda gazak stolga xizmat jarayonida beriladi. Bunday paytlarda stolga shirinliklar uchun anjomlar: pichoq, sanchqi, qoshiq yoki pichoq bilan sanchqi qo‘yiladi. Pichoqning o‘tkir tarafi tarelkaga qaratib qo‘yiladi. Ofitsiant olti kishilik stolga xizmat qilsa, shampan vinosi solingan chelakcha yoki meva solingan vaza qo‘yilishi mumkin. Stol o‘rtasiga bo‘yi pastroq vazada gul qo‘yiladi. Restoranning dahlizi va boshqa ochiq joylarda ham stol yasatib qo‘yilishi mumkin, ammo chang tushmasligi uchun rumkalar teskari qilib qo‘yiladi. Gazak tarelkalari salfetka bilan yopib qo‘yiladi yoki stol ustiga dasturxonga salfetka solinib, ustiga tarelkani teskari qilib qo‘yiladi.

Alohida holatlarda restoranda sharoitga qarab ish qilinadi. Xodimlar ham bunga doimo tayyor bo‘lib turishlari kerak. Stol yasatish o‘zgarishi, ovqatlanish anjomlarining o‘rinlari almashishi mumkin.

Xizmat vaqtiga qarab stol yasatilishi ham o‘zgarib turishi mumkin. Masalan, nonushta payti bir xil, tushlik va kechki ovqat payti boshqa xil bo‘ladi. Xizmat jarayonida ham stol usti anjomlari o‘zgarib qolishi mumkin. Taomnomada baliqli va go‘shtli ovqatlar nazarda tutilsa, stolga faqat gazak anjomlari - ikkitadan pichoq va sanchqi qo‘yiladi, issiq ovqat berilganda yana kerakli narsalar qo‘shiladi.

Ofitsiantning ish texnikasi.

Taom va ichimlik berishga kirishar ekan, ofitsiant quyidagi xizmat qilish texnikasining umumiy qoidalariga rioya qilishi shart:

1) mijozlarga tez va shovqin-suronsiz, osoyishtalik bilan xizmat qilish, ammo atrofdagilar ko‘z oldida shoshma-shosharlik bilan harakat qilish ham o‘rinli emas. Birinchi ovqatni berishda mijozlarni 20 daqiqadan ortiq kuttirmaslik;

2) idish-tovoq va boshqa anjomlami mijozlar oldiga shovqinsiz, shoshmasdan, ehtiyot bo‘lib, tartib bilan qo‘yishni bilishi;

3) taom va ichimliklarni mijozning o‘ng tomonidan o‘ng qo‘li bilan qo‘yish, navbatdagi taom stol ustidan foydalanilgan idishlar yig‘ishtirilib olingach berilishini bilish; taomnoma bo‘yicha buyurilgan taomlami maxsus idishlarda olib kelish (sho‘rva va boshqa suyuq ovqatlarni kosalarda, ikkinchi issiq taomlarni tarelkalarda, shirinliklarni o‘ziga xos idishlarda);

4) issiq taomlar berishdan oldin ular ostiga qo‘yiladigan iliq tarelkalar bo‘lishi shart. Agar issiq ovqatga garnir yoki ko‘katlardan salat beriladigan bo‘lsa, ular taomli tarelkaning chap tomoniga qo‘yiladi. Bo‘shagan idishlarni yoki eyilmay qolgan ovqat qoldiqlari bor idishlarni ofitsiant mijoz ruxsati bilan olishi kerak.

5) taomnoma bo‘yicha buyurilgan taomni patnisda olib kelish, ko‘p hollarda ovqatlanish anjomlari bilan birga keltirish. Patnisni yordamchi stolga qo‘yib, ovqatni tarqatish;

6) taomlar bir-biriga moslangan holda tarqatiladi: uvildiriq sariyog‘ bilan, kam tuzlangan baliq Yangi sabzavot bilan, bu mahsulotlar

hammasi birga beriladi. Bularni usti yopilgan patnisda olib kelinadi. Vazalarni qo‘yishda ehtiyot bo‘lish kerak, uzun oyoqli vazalarni yuqoriroq tomonidan ushlanadi. Tarelkaning ostiga panjaning to‘rt barmog‘i qo‘yilib, bosh barmoq bilan chetidan ushlanadi;

7) ba’zi tarelkalarning tag tomonidagi qo‘yiladigan qismi nochorroq bo‘ladi, ularni ushlashda ehtiyot bo‘lish kerak. Ularni kaftda bosh barmoq bilan qisgan holda olib yurish lozim.

8) salat va garnirlar qayla bilan aralashtirilganda qoshiqqa yopishib qoladi, uni sanchqi bilan qirib tozalash mumkin.

9) ovqatlarni bir idishdan ikkinchisiga solishda ham tegishli tartib mavjud. Oldin asosiy taom, so‘ngra garnir va sous solinadi. Bunda ehtiyotlik bilan harakat qilish kerak, ovqat qismlari bir-biriga aralashib ketmasin.

Ovqatlanish anjomlari - tarelka, pichoq, sanchqi, qoshiqlar, taom keltirishda ofitsiant quyidagi qoidaga rioya qilishi kerak:

- taom olib kelishda ofitsiantning bosh barmog‘i tarelka chekkasining tepa tomonida bo‘lishi shart;
- piyola, stakan lablariga qo‘l tekkizish mumkin emas;
- stakan, piyola qo‘yiladigan idishlar quruq bo‘lishi kerak;
- ovqat jihozlarining sopidan ushlash tavsiya qilinadi;
- rumka, stakan, chashka va boshqalarni stolga shovqinsiz qo‘yish kerak;
- stol yig‘ishtirilganda dasturxondagi uvoqlarni polga qoqish yaramaydi;
- iste’mol qilib bo‘lingan taom idishlari yig‘ishtirib olingandan so‘ng navbatdagi taom beriladi;
- taom tarqatishda idishning baldog‘idan ushlash, idish tagini artish kerak;
- yordamchi stolda ovqat suzilganda mijozga ko‘rinib tursin;
- ovqatni qayta suzishda qoshiq, sanchqidan foydalaniladi, qoshiq o‘ng qo‘lda, sanchqi chap qo‘lda bo‘lishi lozim;
- ovqat idishga oshxonada qanday solingan bo‘lsa, qayta suzishda ham shunday bo‘lishi shart, uning tashqi ko‘rinishi buzilmasin;
- agar ovqat bir necha mijozga tarqatiladigan va ular orasida ayollar

bor bo‘lsa, eng avvalo, taom ayollarga beriladi (agar bolalar bo‘lsa, birinchi navbatda ularga berish kerak).

Ko‘p hollarda stolga qaynoq taomlar beriladi, bunday hollarda ofitsiant mijozni ogohlantirishi zarur.

1. Ofitsiantning asosiy asbobi patnisdir, unda ofitsiant shakli va massasi har xil bo‘lgan narsalarni tashiydi. Patnislar: oltitagacha oshxona tarelkasi sig‘adigan katta, 3-4 ta tarelkaga mo‘ljallangan o‘rtacha, o‘rtachaning yarmiga teng hajmdagi kichik turlarga bo‘linadi.

2. Patnisda tashishning bir necha usullari bor: patnis ikki qo‘l kaftiga qo‘yib ko‘tariladi, barmoqlar ochiq holda turadi; engil patnislarni besh barmoq uchlari bilan ko‘tariladi. Har qanday holat bo‘lsa ham patnis elkadan baland ko‘tarilmaydi. Patnisda olib borilayotgan narsalar salfetka bilan yopiladi, bu idishlarning siljishi va bir-biriga urilishining oldini oladi.

3. Taom va ichimliklar patnisga bir sidra qilib teriladi; og‘irroq idishlar ofitsiant tomonga qo‘yiladi, bo‘yi uzunlari o‘rtada bo‘ladi. Bufet mahsulotlari va oshxona taomlari alohida-alohida olib kelinadi, chunki birga olib kelish - xizmat muddatini cho‘zadi va idishlar bir-biriga to‘qnashib ketishi mumkin. Buyurtmani bajarishda birinchi bufet mahsulotlari va suv keltirilishi lozim. Patnisni past qilib, tizza tengligida ko‘tarish yaramaydi.

4. Ovqat tarqatadigan joydan patnisning ikki chetidan ushlab ko‘tarib ketiladi. So‘ngra o‘ng qo‘l bilan uni ushlab, chap qo‘l barmoqlarini patnisning ostiga - o‘rtasiga yo‘naltiradi. Ofitsiant ozgina egilgan to‘rt barmoqlari uchlari bilan patnisni ko‘taradi va stolga xo‘randaning chap tomonidan yondashadi. Ofitsiantning o‘ng qo‘li deyarli bo‘sh bo‘ladi, eshik ochishi va boshqa yumushlarni bajarishi mumkin.

5. Ofitsiantning ish jarayonida kichik patnislar qo‘l keladi. Uni ushlab turish oson, dast silkib kaftga qo‘ndirish mumkin. Patnisni tirsak barobarida ko‘tarish tavsiya qilinadi.

Agar ofitsiant xizmat qilish texnikasi qoidalarini yaxshi o‘zlashtirsa, patnis bilan ishlash muvaffaqiyatli bo‘ladi:

-taom idishlari qopqog‘i yordamchi stolga teskari qilib qo‘yiladi;

- navbatdagi taomni berishdan oldin stolda joy hozirlaydi, foydalanilgan idishlarni yig‘ishtirib oladi, Yangi anjomlar qo‘yadi. Idishlarni yig‘ishtirishda har bir mijoz oldiga kelib chap tomondan xizmat qiladi. Idishlarni stol tepasidan olish mumkin emas;
- gazaklar, issiq taomlar, ichimliklar tegishli idishlarda quyidagi tartibda beriladi: birinchi navbatda stolga ma’danli yoki meva sharbatlari qo‘yiladi, so‘ngra non, agar buyurilgan bo‘lsa, gazak, vino beriladi, bulardan so‘ng issiq ovqat keltiriladi.

4.1.4. Taomlar berishning asosiy usullari va mijozlar bilan hisob-kitob qilish

Taom tarqatish ofitsiant xizmatida eng murakkab va muhim ishdir. Restoran ish faoliyatida taomlar tarqatishning uchta asosiy usuli qo‘llaniladi:

- buyurilgan taomni maxsus anjomlar yordamida xo‘randa tarelkasiga solib beriladi (fransuz usuli);
- stolga bitta idishda ovqat keltirib taqsimlanadi (rus usuli)
- gazak va taom mijozning idishiga yordamchi stolda solinadi, (inglizcha usul).

Fransuz usuli bo‘yicha xizmat qilish texnikasi umumiy tarzda quyidagi ishlardan iborat:

- ovqat solish anjomlari-oshxona qoshiqlari, sanchqilar, kurakchalar, qisqichlar olib kelingan taomda bo‘ladi;
- chap qo‘lga sochiqcha tashlangan, eng chetini bekitib turadi. O‘ng qo‘l bilan taomni olib, sochiqcha ustiga qo‘yadi va mijozga tutadi, taom va uning ushlagichi mijozga qaratiladi;
- hamma taomlar idishlarda, vazalarda, salat idishlarida keltirilgan mahsulotlar chap qo‘lda bo‘ladi, mijozning chap tomonidan boriladi va chapdan taom qo‘yiladi;
- taomni tirsak barobarida ko‘targan ofitsiant mijoz orqasida to‘xtaydi, so‘ngra, chap qo‘lidagi taomni ko‘tarib chap oYog‘i bilan bir qadam tashlaydi va ovqatni stolga olib keladi, odob qoidasiga binoan o‘ng qo‘lni orqasiga qilib turadi. Taomlar ko‘p va og‘ir bo‘lsa, o‘ng qo‘l bilan ham ushlaydi;

- ovqatni mijozga olib kelib, uning tarelkasiga yaqinlashtiradi, tarelkaga tegmaydi, ofitsiant keltirgan idish cheti mijoz tarelkasi ustiga to‘g‘rilanadi va taom solinadi;

- taomni chap qo‘li bilan ushlab, oshxona qoshig‘i va sanchqi yordamida har bir mijozning tarelkalariga soladi.



Fransuzcha usulda xizmat ko‘rsati

Bu usul ofitsiantdan mahsulotni bir idishdan ikkinchisiga sola bilishni talab qiladi. Buning uchun quyidagilarni izchillik bilan amalga oshirish lozim:

- qoshiq sopini o‘rtasidan barmoqlar orasiga olinadi, sanchqi sopini o‘rta tagidan bosh barmoq bilan ushlanadi, sopining uchi jimjiloq barmoq asosiga tegib turishi kerak. Ko‘rsatkich barmoq bilan sanchqining tish tomoni ko‘tariladi, qoshiq bilan taom olinadi, so‘ngra bosh barmoq bilan ovqatni ilgan sanchqi qisiladi va mijoz tarelkasiga solinadi; shu bilan birga ofitsiantning o‘ng qo‘l tirsagi mijoz gavdasiga taqaladi, shu payt qandaydir estetik tuyg‘u hosil bo‘ladi. Taom berishning yuqorida aytilgan tarkibidan o‘z- o‘ziga xizmat qilish ham o‘rin oladi, mijoz tarelkasiga taomni o‘zi solib olishi ham mumkin. Bunday holatlarda ofitsiant taomni mijoz tarelkasi yonida ushlab turadi. Ovqatni stol ustiga qo‘yish yoki juda baland ko‘tarib yuborish ham mumkin emas. Ofitsiant taomni mijoz tarelkasiga tomon sal qiyshaytiradi. Mijoz tarelkasiga taom solinayotganda ovqat anjomlari ofitsiant qo‘lida bo‘lishi, biroq taomdan balandda ushlab turishi lozim;

tirsaklarni o‘z biqiniga yaqin tutishi, taom solishda, albatta, oshxona anjomlarini ishlatishi kerak.

Ruscha usul. Buyurilgan taomlarni anjomlar bilan birga stolga qo‘yiladi, tarelkalarga solinadi. Ovqatlarni mijozlarning o‘zlari solib oladi, ofitsiant yordam berib turadi. Issiq taom idishi ostiga stolga ofitsiant sochiqcha solib qo‘yadi. idish qopqog‘i va kosalar maxsus tarelkalarga qo‘yiladi.

Sovuq gazak va taomlar stolga bir paytda, issiq taomlar esa navbati bilan beriladi. Ofitsiant ovqat qo‘yishdan oldin ishlatilgan idish-tovoqlarni yig‘ishtirib oladi va Yangisini qo‘yadi.

Xizmatning bu shakli ichimliklarga ham tegishli. Issiq ichimliklar - qahva va choy qahva idishida va choynakda, shuningdek, samovarda keltiriladi, bufetdan olingan ichimliklar - shisha, grafin, ko‘zachalarda beriladi.

Taom mijozning idishiga yordamchi stolda (inglizcha) solinadi, ofitsiant ovqat tarqatish bo‘limidan olib kelgan taomini mijozlarga ko‘rsatadi, so‘ngra ular ruxsati bilan tarelkalarga suzadi va stolga olib keladi.

Bunday sharoitda xizmat qilish texnikasi quyidagi harakatlardan iborat:

1. Ofitsiantning harakatini mijozlar ko‘rishi uchun ovqatlanadigan stol yoniga yuradigan kichikroq stol olib kelinadi.

2. Bu stolga olib kelinadigan taomlar va isitilgan tarelka qo‘yiladi.

3. Mijozlar ko‘z o‘ngida anjomlar yordamida ofitsiant taomlarni ularning tarelkalariga soladi.

4. Taomni olib kelib, o‘ng tomondan o‘ng oYog‘i bilan oldinga bir qadam bosgan holda o‘ng qo‘li bilan mijozlarga tarqatadi. O‘ziga qulayroq bo‘lishi uchun idish-tovoqlar ovqatlanish stolida qanday bo‘lsa, yordamchi stodda ham shu tartibda teriladi. Odatda, asosiy mahsulotlar bilan taom stolning chap qismida, garnir o‘ng qismida joylanadi. Stolning o‘rtasida tarelkalar turadi.

Taomlarni porsiya (ulush)larga bo‘lish quyidagicha amalga oshiriladi: kotlet, langet, bifshteks, kartoshka, sabzavot garnirlarini solishda, ularning tagiga qoshiq tiqiladi va sal ko‘tariladi, tepasidan

sanchqi bilan bir oz bosilib, ko‘chirib olinadi va iste’molchining tarelkasiga qo‘yiladi; pishirilgan go‘sht bo‘lagini olishda qoshiq va sanchqini go‘shtning tagiga tiqib ko‘taradi va mijoz tarelkasiga soladi, qoshiq sal oldinroq bo‘lishi yoki har ikkalasi bir qatorda barobar turishi mumkin;

- taomlarni solishda ofitsiant qoshiqni o‘ng qo‘lida, sanchqini chap qo‘lida ushlaydi, qoshiq bilan sanchqi bir-biriga parallel holda bo‘ladi.

Ba’zi taomlarga garnir yoki qayla alohida beriladi, buni hisobga olgan ofitsiant bo‘sh turgan ofitsiantni yordamga chakirishi mumkin. Birinchi ofitsiant taomni porsiyalarga bo‘lib beradi, ikkinchisi garnir soladi. Agar taom uncha ko‘p bo‘lmasa, patnisda ham taomni, ham garnirni olib kelish mumkin.



Taom keltirishda ofitsiant mijozning o‘ng tomonidan keladi. Chap tomondan kelsa ham bo‘ladi, lekin bunda ofitsiant chap qo‘li bilan ishlashga to‘g‘ri keladi.

Taomni ko‘chma yordamchi stolda fransuzcha yoki inglizcha berishda tegishli qoidalarga rioya qilish kerak bo‘ladi:

1. Asosiy mahsulot - go‘sht, baliq, parranda go‘shti - tarelkalarda stol o‘rtasiga qo‘yiladi, murakkab garnirlar uchun chap yoki o‘ng tomoniga ko‘katlar - petrushka, ukrop, selderlar qo‘yiladi.
2. Qayla tarelkaning o‘ng tomoniga solinadi.

Porsiyalarga bo‘lish quyidagi tartibda bo‘ladi: asosiy mahsulot, qayla, garnir (kartoshka yoki makaron mahsuloti), sabzavot va ko‘katlar; o‘z manzarasi bo‘yicha qaytadan tarelkaga solingan taom oshpaz bezagan ko‘rinishni yo‘qotmasligi lozim.

Mijozlar bilan hisob-kitob qilish.

Inglizcha servis

Mijozlar bilan buyurilgan ovqat va ichimliklar uchun hisob-kitob schyot bo‘yicha amalga oshiriladi.

Mexmonxonaga ovqat tashib xizmat qilinganda belgilangan miqdorda qo‘shimcha haq olinadi va schyotga alohida qatorga yoziladi. Ofitsiant schyotdagi yozuv to‘g‘riligini tekshirib, umumiy so‘mmani chiqaradi, chekka qo‘l qo‘yadi, patnis yoki tarelkada mijozga taqdim etadi. Agar mijoz shu zahotiyoq pul to‘lamoqchi bo‘lsa, ofitsiant uning oldidan ketmasdan pulni oladi va qaytimini beradi. Bordi-yu, ofitsiantda mayda pul bo‘lmasa, kechirim so‘rab pulni maydalashga ketadi. Kassaga kelib, pulni maydalatadi, patnisda pul bilan schyotni mijozga olib kelib beradi.

4.2. Xizmat ko‘rsatishda etiketning asosiy qoidalari

4.2.1. Restoranlarda faoliyatning psixologik jihatlari

Servisda iste’molchilarga xizmat ko‘rsatishni psixologik xususiyatlari muhim ahamiyatga ega. Birinchi holda, iste’molchilar bilan aloqada bo‘luvchi, aloqa zonasi chegarasida mehnat qiluvchi xodimlarni puxta tanlashni amalga oshirish zarur. Har bir xodimni ruhiy xususiyatlarini lavozim majburiyatlariga kiritilgan mehnat tavsifi va operatsiyalarga mos kelishiga erishish oson kechmaydi. Bu hollarda xodim ruhiyati va mehnat tavsifi o‘rtasidagi mos kelmaslikni chetlab o‘tish kerak bo‘ladi. Masalan, sust ruhiyatli xodimga tez reaksiyani talab qiluvchi ishni topshirmaslik lozim.

Aloqa zonasi xodimsi iste’molchi bilan aloqaga kirishish, uni talablarini majburlamasdan aniqlash va kerakli tovar yoki xizmatni taklif eta olish qobiliyatiga ega bo‘lishi muhimdir. Xizmat ko‘rsatuvchi mijoz bilan aloqa davrida hayrixox va vazmin bo‘lishi lozim. U hattoki, mahsulot yoki xizmatni sotib olishga ikkilanib tursa, unga noroziligini bildirish u yoqda tursin, betoqatlikni ko‘rsatish mumkin emas. Servisni kasbiy va ruhiy jihatlari xizmat ko‘rsatishni etikasi bilan bog‘langan. Servis faoliyatini etik asoslari servis xodimlarini kasbiy o‘zini tutishini va iste’molchilar bilan munosabat o‘rnatish asosida shakllanadi. Etik tamoyillar servis korxonasi xodimsiga jamiyatimizda ma’qullanadigan, zamonaviy servis amaliyoti tomonidan rag‘batlantiriladigan mijozlar bilan bo‘lgan munosabatni talab qiladi va bu bilan xizmat ko‘rsatish

jarayonini engillashtiradi, uni ikkala tomon uchun yoqimli va samarali qiladi.

Faoliyat uchun quyidagi etik tamoyillar va ahloqiy kategoriyalar e’tiborga sazovor hisoblanadi:

- atrofdagilarga nisbatan insofli va andishali bo‘lish;
- iste’molchilarga nisbatan vijdonli va ochiq yuzli bo‘lish;
- ularni qadr-qiymatini hurmat qilish;
- ular bilan o‘zaro ta’sirda o‘z kasbiy burchini anglashi.

Bu tamoyillar shunday ahloqiy asosni tashkil qiladiki, uni qabul qilmasdan turib servis sohasidagi ishga kirishish mumkin emas. Servis sohasini ko‘pgina xodimlari o‘z kasbini etik asoslarini chuqur fikrlab ko‘rish qobiliyatiga ega bo‘lib, ular o‘zini rivojlantirish imkonini beradi. Shu bilan birga servis korxonasi faoliyatida hamma umumetik tamoyillar va me’yorlar emas, faqat servisni mohiyatiga mos keluvchilari jalb qilinadi. Masalan, personal mijoz bilan oilaviy va do‘stona munosabatlarga xos tamoyillar (shaxsiy mehr qo‘yish, muhabbat, to‘liq ishonish) asosida o‘zaro ta’sir qilishi shart emas. Xodim va mijoz o‘rtasidagi munosabatlarda ularni bozor almashinuvi doirasidagi ijtimoiy funksional mavqelari keltirib chiqargan ma’lum masofa saqlanishi kerak.

Kasbiy-xizmat etikasi deyilganda, restoran xodimlariga nisbatan qo‘yiladigan talablar va axloqiy me’yorlar to‘plami tushunilib, ular xodim- xodimlar tomonidan o‘z xizmat vazifalarini bajarishlarida majburiy tartibda realizatsiya qilinishi kerak. Kasbiy etika yuqorida keltirilgan umumiy etik tamoyillarini aniqlashtirishga imkon beradi. Masalan, insoflilik va andishalik tamoyillarini qabul qilish iste’molchilarni aldashga ular manfaatlarini inobatga olmaslikka yo‘l qo‘ymaydi; vijdonlilikka asoslanish mijozlarga zarar yoki noxushlik keltiradigan harakatlardan ogoh qiladi; o‘z kasbiy burchini anglashi esa xodim tomonidan o‘z kasbiy majburiyatini aniq tasavvur qilishga, har bir lahzada iste’molchiga kasbiy yordam ko‘rsata olishiga tayyor bo‘lishiga olib keladi.

Agar xodim xatolikka yo‘l qo‘ydimi, u o‘zida mijoz oldida kechirim so‘rashga kuch topishi kerak. O‘z mohirligi va qobiliyatini mijozni tilaklariga keng yoyib har bir mijozga yondashishi kerak. Bunda bu

sifatlar teskarisiga o‘tib ketmasligini ham kuzatib borish kerak. Masalan, mijozga yordam berishga tayyorlik ko‘ngilni topishga, ochiq chehraliligi shilqimlikka, sabrliligi befarqlikka o‘tib ketmasligi kerak.

Xizmatlar sohasida etik me’yorlarni muhimligi, nafaqat xodimlarni iste’molchilar bilan o‘zaro ta’sirida, shuningdek xodimlarni o‘zaro ta’sirida ham seziladi. Xodim yuqorida ko‘rsatilgan axloqiy tamoyillar va etik me’yorlarni o‘z xamkasblariga nisbatan ham saqlashi kerak. Servis korxonasida ziddiyatlar bo‘lmagan, kamsitilgan, g‘azablangan, befarqlilar yo‘q bo‘lgan, barcha bir-biriga hurmat va tushunish bilan munosabatda bo‘lgan axloqiy muhit katta ahamiyatga ega. Servis jamoasida bir-biriga yordam, xodimlarni birgalikda maxsus xizmat ko‘rsatish guruhlarida (komandalarda) mehnat qilish ko‘nikmasini yaratish o‘ta muhimdir. Bularni hammasi iste’molchilarga samarali xizmat ko‘rsatish umumiy maqsadiga yordamlashadi.

Bunday muloqot ishlab chiqaruvchi va iste’molchi o‘rtasidagi munosabat muvaffaqiyatini ta’minlaydi, mehnat jarayoni engillashadi va katta samara bilan ishlash imkonini beradi. Bular xodim tomonidan qanchalik tiniq ko‘rilsa, ularda bunday muloqot tarzini samaradorligiga ishonchlari shunchalik mustahkamlanib boradi.

4.2.2. Etika, etiket va estetikani xizmat ko‘rsatishdagi o‘rni

Xizmat ko‘rsatishda madaniyatining professional va psixologik jihatlari xizmat ko‘rsatish etikasi bilan chambarchas bog‘liqdir. Servis xodimlarining professional o‘zlarini tutishlari va ularning iste’molchilar bilan munosabatlarini tartibga solib turishni aniqlaydigan dunyoqarash tasavvurlaridan, ma’naviy qadriyatlardan shakllanadi. Etik tamoyillar servis korxonasi xodimiga mijoz bilan shunday munosabatlarni o‘zlashtirishni ko‘rsatma beradiki, ular bizning jamiyatimizda istalgan, maqullangan, servisning zamonaviy amaliyoti tomonidan raqobatlantiriladigan bo‘lishi lozim. Bu o‘z navbatida xizmat ko‘rsatish jarayonini engillashtiradi va uni ikki tomon uchun ham yoqimli va samarali bo‘ladi.

Qaysi etik tamoyillar va ahloqiy kategoriyalarni ovqatlanish korxonalarida servis faoliyati uchun asosiy deb olish lozim? Ular ichida muhimlari bo‘lib quyidagilar hisoblanadi:

-atrofdagilarga nisbatan halollik va insoflilik;

-iste’molchilar bilan munosabatlarda vijdonlilik va ochiqlilik;

-ularning qadr - qiymatini hurmat qilish;

-o‘z professional burchini (majburiyatlarini) anglash.

Qayt qilingan tamoyillar shunday ahloqni e’tirof etadiki, ularni qabul qilmasdan, servis tizimi sohasida ishga o‘rinishning ma’nosi bo‘lmaydi. Servis sohasi xodimlarining ko‘pchiligi o‘z mutaxassisliklarining etik asoslarini chuqurroq o‘ylashga qodirlar, ya’ni unda shunday tomonlarni ko‘rishlari mumkinki, ular o‘z o‘zini rivojlantirish, ularga qoniqish hosil qilish va ular mehnatini ahloqiy potensial bilan ta’minlashi mumkin. Shu bilan birga umumetik tamoyillar va normalarning barchasini servis faoliyatiga jalb qilish shart emas, balki servis sohasining mohiyatiga bog‘liq bo‘lganlarni. Jumladan xodimlar mijozlar bilan shaxsiy bog‘lanib qolganliklari, sevgisi, absolyut ishonishi asosida o‘zaro harakat qilishlari shart emas. Xodim va mijoz o‘rtasidagi munosabatlarda bozor almashinuvi makonidagi asoslangan ularning ijtimoiy funksional rollariga ko‘ra, ular o‘rtasida ma’lum masofa saqlanishi lozim. O‘zlarining mijozlar bilan munosabatlari jarayonlarida etik tamoyillarni tanlashni, servis xodimlari professional-xizmat etikasi qattiq talablari asosida amalga oshiradilar.

Servisning professional-xizmat etikasi deganda servis shakllari, xodimlariga nisbatan ahloqiy talablari va normalari yig‘indisi tushiniladi. Ular majburiy tartibda o‘zlarining xizmat majburiyatlarini bajarish jarayonida qo‘llanilishi lozim. Professional etika yuqorida qayt qilingan umumiy etik tamoyillarni aniqlashtirish imkonini beradi. Jumladan halollik va vijdonlilik tamoyillarining qabul qilinishi iste’molchilarni aldash, ularning manfaatlarini pisand qilmaslikka yo‘l qo‘ymaydi; haqqoniylikka tayanish, mijozlarga zarar va noqulayliklar etkazilishining oldini oladi; o‘z professional burchini anglash shunga olib keladiki, xodim o‘z xizmat majburiyatlarini aniq tasavvur qiladi va har qanday lahzada iste’molchiga professional yordam ko‘rsatishga tayyor turadi.

Xodimlarining barchasiga, ularning ish joylari qaerda bo‘lishlaridan qatiy nazar to‘g‘ri keladigan xizmat etikasining asosiy normalari ko‘yidagilardan iborat:

-xushyorlik va xushmomalalik;

-vazminlik, chidamlilik va o‘zini tuta olish;

-yaxshi odatlar va so‘z madaniyati;

-mojoroli holatlarni cheklab o‘tish imkoniyatlari, agarda ular vujudga kelsa ikki tomonning manfaatlariga rioya qilgan xolda, ularni muvoffaqiyatli echish.

Yuqorida qayt qilingan etik normalarga qo‘shimcha sifatida kontakt zonasi xodimlari shuningdek qo‘yidagilarni namoyon qilishlari lozim:

-muloyimlik va iltifotlilik;

-samimiylik, hayrixoxlik;

-odoblilik, bosiqlik, iste’molchiga g‘amho‘rlik qilish;

-o‘ziga nisbatan tanqidli bo‘lish;

-xizmat ko‘rsatish jarayonida amalga oshirilgan turli operatsiyalar yoki bir necha kishini e’tibor zonasida ushlab turgan holda tez ta’sir ko‘rsatishga tayyor turish;

-injiq mijozga xizmat ko‘rsatishda o‘zini hotirjam va hayrihoh ushlash mahorati;

-mijozlar noroziligi va mojorolarini chetlab o‘tish mahorati. Xodimlarga umuman to‘g‘ri kelmaydigan narsalar qo‘yidagilardan iborat:

-qo‘pollik, beodoblik, diqqatsizlik, bag‘ritoshlik;

-nopoklik, tilyog‘lamachilik;

-o‘g‘irlik, ochko‘zlik, hudbinlik;

-ko‘p gaplilik, mijozlar to‘g‘risidagi g‘ayrirasmiy ma’lumotlarni oshkora qilish, ularning kamchiliklari va zaifliklarini har kim bilin muhokama qilish;

-gapga ko‘nmaslik, mijozdan ustun turish, uni o‘z manfaatlariga bo‘ysundirishni xoxlash.

Mijozlarga xizmat ko‘rsatish jarayonida ularni o‘zgartirish yoki qayta tarbiyalashga harakat qilishga intilmaslik lozim ular qanday bo‘lsa, shundayligicha qabul qilish lozim.

Agarda xodim xato qilsa, u o‘zida mijoz oldida kechirim so‘rash uchun kuch topishi kerak. Har bir mijozga moslashish, o‘z mahorati va tajribasi bilan uning xoxishlariga peshvoz chiqishi lozim. Shu bilan birga xizmat ko‘rsatish jarayonida qayt qilingan jihatlar o‘zlarining qarama-qarshi tomonlariga o‘tib ketmasligini kuzatish muhim hisoblanadi.

Xizmat ko‘rsatish amaliyoti shunday holatlarni vujudga keltiradiki, tajribasiz xodimga etik muqobillarni tushinish juda qiyin bo‘ladi. Qanday qilish kerak, agarda mijoz servis korxonasi xodimidan uning majburiyatlariga kirmaydigan qo‘shimcha xizmatni ko‘rsatishni talab qilsa? Bunday holatda xodimning javob reaksiyasi aniq holatdan kelib chiqishi lozim. Agarda iltimos muloyim shaklda bo‘lsa, qo‘shimcha xizmat ko‘p vaqtni olmasa va korxona mijozning saqlanishidan manfaatdor bo‘lsa, unda iltimosni bajarish lozim. Lekin xodim mijozning sababsiz qo‘polligi, asoslanmagan injiqliklariga yo‘l qo‘yolmaydi. Bu balki xodimning qadr- qiymati pasayishi va restoran imidjining tushishiga olib kelishi mumkin.

Xizmat ko‘rsatish sohasida etik normalarning muhimligi nafaqat ishlovchilar va iste’molchilar o‘rtasidagi o‘zaro harakatlarda, balki ishlovchilarning o‘rtasida ham seziladi. Yuqorida qayt qilingan ahloqiy tamoyillarning va etik normalarning ko‘pchiligini xodim o‘z hamkasblariga nisbatan rioya qilishi lozim. Servis korxonasida alohida ahamiyatni ahloqiy iqlim egallaydi. Unda mojorolar va mish-mishlar bo‘lmaydi, kamsitilganlar, g‘azablanganlar, befarqlar yo‘q, hamma bir biriga hurmat munosabatida bo‘lishadilar. Servis jamoasida o‘zaro yordam berish muhitini yaratish o‘ta muhim bo‘lib, ishlovchilarning birgalikda, shuningdek maxsus xizmat ko‘rsatish guruhlarida (komandada) mehnat qilish mahoratini tashkil qilish hisoblanadi. Bularning barchasi umumiy maqsadga yordam beradi ya’ni iste’molchilarga samarali xizmat ko‘rsatishga erishiladi.

Inson o‘zining tavsifi qirralari va ijtimoiy jihatlari bo‘yicha imkoniyatlarga ega va haqiqatdan servis sohasida ishlashni xoxlaydigan bo‘lsa, ertami kechmi etik talablar va madaniy normalarning muhimligini tan olishga majbur bo‘ladi. Unda o‘zida o‘xshash tavsif jihatlari va o‘z-o‘zini tutishning ta’lluqli tamoyillariga amal qilishni

shakllantirishga sitqi dildan xoxish paydo bo‘ladi. U o‘zi uchun ushbu tamoyillar chuqur rivojlangan xizmat ko‘rsatish ustalaridan o‘rganishni uyat deb bilmaydi.

Bularning barchasi shuni anglatadiki, servisning professional etikasi tamoyillarini egallash, servis sohasi xodimlarining juda ko‘p soniga hammabob bo‘lib hisoblanadi. Lekin ushbu jarayon muvoffaqiyatli bo‘lishi uchun xodim o‘zida taaluqli qiymatli mo‘ljallar, tavsif jihatlari, odatlarini shakllantirish uchun katta harakatlar qilishi lozim bo‘ladi. Bu oson emas va inson tomonidan ko‘p sonli harakatlarni talab qiladi. Ushbu jarayonni xizmat etiketiga so‘zsiz rioya qilish qoidalari ko‘pchilik holatlarda engillashtiradi. Restoran xodimlarining xizmat etiketi deganda xodim odatda qarib avtomatik ravishda rioya qiladigan, o‘z xizmat qoidasiga bog‘liq ravishda qayt qilingan normalar, o‘zini tutish qoidalari majmui tushiniladi.

Masalan buyurtmani qabul qiluvchi yoki xizmat ko‘rsatishni amalga oshiruvchi tashrif buyuruvchini iliq kulgi yoki boshqa bir o‘ziga jalb qiladigan belgi bilan kutib olishi lozim; ular unga suhbat chog‘ida yuziga qarab «siz» deb murojat qilishadilar, keskin zaruriyatsiz boshqa ishlarga chalg‘ishmaydilar. Bunday holatda xizmat etiketi talablariga ularning o‘zlarini tutishning barcha elementlari bo‘ysunadi: so‘zlashishi, muomalasi, odatlari, kayfiyati, ishoralari va yuzining aksi. Aksincha axmoqona qiliqlar, yomon gaplar, mijozni pisand qilmaslik va hokozolarga yo‘l qo‘yilmaydi.

Xizmat ko‘rsatish madaniyati estetik komponentlarsiz mumkin bo‘lmaydi. Xizmat ko‘rsatish estetikasi xizmatning badiiy jihatlari, o‘rab turadigan predmetlarning tashqi shakli bilan bog‘liq. Ular chiroyli va monand deb baholanadi. Yaxshi did, qulaylik va monandlik xizmat ko‘rsatish jarayonini kuzatib boruvchi barcha predmetlarda sezilishi lozim: binoda va uning me’morchiligida, binolar intererida, dekorativ-amaliy san’ati elementlarida, ish joylarini tashkil etishda. Asosiy e’tibor yoritish va interer koloritiga qaratiladi

Servis xodimining estetik madaniyati uning tashqi ko‘rinishi bilan bog‘liq (kiyimi, oyoq kiyimi, turmaki va boshqa tomonlari). Uning tashqi ko‘rinishi umumiy holda xizmat maqsadlariga va intererga mos

kelishi lozim. Shu sababli ko‘pchilik firmalarda xodimlarni maxsus yaratiladigan ish kiyimiga kiyintirishni avzal ko‘rishadilar. Ular ko‘rimsiz yoki standart bo‘lmasligi lozim. Estetika elementlari shuningdek korxonaning emblemasida bo‘lishi, asbob-uskuna, anjomlar dizaynida aks ettirilishi lozim.

Agarda xizmat ko‘rsatishning barcha elementlari-professional-mehnat, psixologik, etik, estetiklar-firmaning barcha xodimlariga xos bo‘lib, garmonik birlikda bo‘lishsalar, unda u xizmat ko‘rsatishning umumiy konstruktiv stilini yaratadi. Bunday stil servis korxonasi imidjining o‘ta muhim elementi bo‘lib hisoblanadi, shu sababli uni ko‘pincha firmali stil deb nomlashadilar.

4.3. Aholi va turistlarga taomlar va ichimliklarni taklif etish xizmatlarini tashkil etish

4.3.1. Turli taomlarni o‘zatish qoidalari

Ishtaha ochilishiga ko‘maklashadigan yaxna taom va gazaklar xushta’m va ko‘rinishdan o‘ziga tortadigan bo‘lishi kerak. Taklif etiladigan taomlarning har biri bo‘yicha suzish uchun kerakli anjomlar ishlatilishini ko‘zda tutib qo‘yish lozim, butunligicha tortiladigan tabiiy sabzavotlar bu hisobga kirmaydi. Taomlarni suzishga maxsus anjom ishlatiladi, bunday anjom bo‘lmasa, ovqat sanchqisi va osh qoshig‘idan foydalaniladi. Bunday xolda laganga tishlarini pastga qaratib sanchqi, uning ustiga esa chuqurchasini pastga qaratib qoshiq solib qo‘yiladi.

Ikra esa ikra idishlarida tortiladi, ularning metall qismiga maydalangan ovqatbop muz solinadi. Ikra idishi jimjimador qilib kesilgan qog‘oz salfetka solingan somsa likopchasiga joylanadi. Saryog‘ chuqur likopchaga yoki somsa likopchasiga solib tortiladi. Uni sovutish, konsistensiyasini saqlash uchun ovqatbop muz bo‘laklaridan foydalanish mumkin.

Tabiiy sabzavotlar chinni yoki billur vazalarda tortiladi, ba’zilariga salat idishlari ham ishlatiladi.

Baliqning kam tuzlisi garnirsiz, bir bo‘lak limon bilan; qaynatilgani va sardaklisi – uzunchoq chinni laganchalarda tortiladi. Tabiiy

qiymalangan seld selyodka idishida tortiladi. Unga alohida qo‘shimcha qilib qaynatilgan kartoshka va likopchaga solib saryog‘ tortiladi.

Qovurilgan uy parrandasi go‘shti yumaloq chinni laganchada tortiladi.

Garnir sifatida yashil salat, konservalangan meva va reza meva ishlatiladi.

Salatlar (baliqli, go‘shtli, sabzavotli salatlar) salat idishlarida tortiladi. Qaynoq gazaklar likopchalarga olib solinmaydi, pishirilgan idishining o‘zida tortiladi. Kokotnitsalarda (dastasi uzun, o‘zi esa kichkina kastryulkalarda) tortiladigan gazaklar choy qoshig‘i bilan eyiladi; kokilnitsalarda (taglikka qo‘yilgan kichikkina metall rakovinada) va porsiyali tovalarda tortiladigan gazaklar gazak sanchqisi ishlatib eyiladi. Smetanaga solib, toblab pishirilgan qo‘ziqorin kokotnitsaga solib tortiladi, kokotnitsaning dastasi mehmondan chapda, choy qoshig‘ining dastasi esa o‘ngda bo‘lishi kerak.

Qaynatilgan qisqichbaqa ustiga salfetka yopilgan yumaloq Melxior laganda tortiladi. Mehmon oldiga gazak likopi va qisqichbaqa idishi keltirib qo‘yiladi. Mehmonga qisqichbaqa tortilganda pivo ham bergan yaxshi. Barmoqlarni artish uchun nam salfetka berilishi zarur.

Mitti sosiska, teftel Melxior laganchalar yoki porsiyali tovalarda tortilishi mumkin.

Sho‘rvalar tayyorlash usuliga ko‘ra sho‘rvalar tiniq (bulonlar), donli (борщ, solyanka va hokazo), pyuresifat, sutli va shirin bo‘ladi. Tortilishidagi haroratiga ko‘ra sho‘rvalar ikki guruxga-qaynoq va sovuq sho‘rvaga ajratiladi. Turiga qarab, sho‘rva bulon kosachasiga yoki mayda likopchaga qo‘yilgan chuqur ovqat likopiga suzib tortiladi.

Sho‘rvani bitta tog‘oradan bir necha likopga suzishning muayyan qoidalari bor. Sho‘rvali tog‘oraning qopqog‘i sochiq bilan ushlab ochiladi. Chuqur likop mayda likopchaga qo‘yiladi va bular chap qo‘lda tog‘oraning bo‘yi bilan barobarlikda tutib turiladi. O‘ng qo‘l bilan sho‘rva suziladi: avvaliga likopga sho‘rvaning doni solinadi, shundan so‘ng suvi suziladi.

Milliy sho‘rvalarning ko‘pi sopol ko‘zachada pishiriladi va shu sopol ko‘zacha tortiladi. Sho‘rvali ko‘zacha likopchaga qo‘yilib,

mehmonning oldiga keltirib qo‘yiladi. Bunday sho‘rvalarni chuqur ovqat likoplarida ham tortsa bo‘ladi. Avval ehtiyotlik bilan likopga ko‘zachadagi taomning kamida yarmi suziladi, keyin esa Yog‘och qoshiq bilan sho‘rvaning doni olib solinadi, shundan so‘ng yana ko‘zachani qo‘l bilan tutib, sho‘rvaning qolgan qismi qismi likopga suziladi.

Pyure-sho‘rvalar bulon kosachasida tortiladi, ular oshxonada porsiyalarga taqsimlanadi. Lagancha bilan kosacha dastasini chap tomonga qaratib, mehmon oldiga qo‘yiladi, qoshiq esa kosa yoniga dastasini o‘ngga qaratib qo‘yiladi.

Donli sho‘rvalar chuqur ovqat likoplariga suzib tortiladi. Bunday sho‘rvaga go‘sht solingan bo‘lsa, servirovkada ovqat pichog‘i bilan sanchqi kerak bo‘ladi.

Baliqchilar baliq sho‘rvasi maxsus taglikka osib o‘rnatilgan qozonchada dasturxonga tortilgani, shundan keyin esa porsiyalarga bo‘lib suzilgani ma’qul.

Yaxna sho‘rvalar ham xuddi qaynoq sho‘rvalar kabi tortiladi. Shu sho‘rvalarga mo‘ljallangan yax donachalari somsa likopchasiga qo‘yilgan salat idishiga solib tortiladi. Idishga yaxdan olib solish uchun kerakli qisqich yoki desert qoshiq likopning chetiga qo‘yib qo‘yiladi. Shirin sho‘rvalar yoz paytida yaxna qilib, qishda esa qaynoq qilib pishiriladi.

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

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

Qahva stollariga qahva chashkalari va kon’yak ryumkalari qo‘yish mehmonlar utirib olganlaridan so‘ng amalga oshiriladi. Qahva va choylarni yordamchi stollarda ofitsiantlar quyib olib, patnisda qahva zaliga olib kiradi va har bir mehmon oldiga quyadi. Sut va qiyomlarni har bir mehmonga tavsiya qiladi va istalganlariga quyib beradi. Bular qahva stoli ustida qoldiriladi.

Qahva tarqatish usullarining bir necha xillari bor:

1. Ofitsiant har bir mehmonga tarelkaga qo‘yilgan qahva chashkasini choy qoshiq, bilan taqdim etadi. Patnisdan chashkani o‘ng qo‘li bilan olib, mehmonning o‘ng tomonidan stolga quyadi.
2. Quyilgan tarelkani chashka va qoshiq bilan birga chap qo‘li bilan oladi, o‘ng qo‘li bilan qahva idishini olib, chashkani to‘ldiradi va tarelkani qahva bilan chap qo‘lida mehmonning chap tomoniga quyadi. Chapdan o‘ngga qarab harakat qilib ofitsiant xizmatni davom ettiradi.
3. Ofitsiant chashka va qoshiq quyilgan tarelkani o‘ng qo‘li bilan oladi va chap qo‘lida qahva qo‘yadi, so‘ngra o‘ng qo‘li bilan mehmonning chap tomoniga tarelkani qo‘yadi. Ofitsiant stol bo‘ylab o‘ngdan chapga tomon yurib xizmat qiladi.
4. Ofitsiant stol bo‘ylab o‘ngdan chapga harakat qilib, har bir mehmon yonida to‘xtaydi, ustiga salfetka yopilgan qahva idishini o‘ng qo‘li bilan olib, stolga qo‘yilgan chashkalarni to‘ldirib boradi.

Xizmat ko‘rsatish jarayonida stolga kuldon qo‘yiladi va vaqti-vaqti bilan olib tozalanadi, o‘rniga boshqasi qo‘yiladi. Ofitsiant quyidagicha harakat qiladi, kuldonlarning birini ustiga, ikkinchisini teskari yopib olib chiqib ketadi.

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

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

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

-xizmat oxirida ofitsiant mehmonlarga muzday ma’danli suvlar, sharbatlar tavsiya qiladi.

Ikkinchi qaynoq taomlar

Ikkinchi qaynoq taomlar tez sovib qolmasligi uchun ularni oldindan qizdirilgan mayda likopchalarda tortish kerak.

Qovurilgan baliq cho‘zinchoq Melxior lagancha yoki mayda likopchada kartofel – fri bilan tortiladi.

Befstroganov baranchik deb nomlanadigan kichik tog‘arachada tortilishi mumkin; alohida, porsiyali tovada qovurilgan kartoshka tortiladi.

Cho‘chqa go‘shtidan tayyorlangan natural kotletalar va otbivnoylar yumaloq metall laganchada garnir bilan birga tortiladi, suyakchaga papilotka

kiydiriladi.

Qaynatilgan sabzavotlar metall idishda tortilgani yaxshi. Golubsi kichik tog‘orachada tortilgani yaxshi.

Shirin taomlar.

Shirin taomlarning ko‘pi desert likopchasiga yoki somsa likopchasiga qo‘yilgan kremankalarda (oyoqchali kichik vazalarda) tortiladi.

Mevalar yuvib va quritilib, vazalarga uyib solib tortiladi. Bitta vazaga turli mevalar solinishi mumkin. Shuningdek mevalar har bir mehmonga desert likopchada alohida tortilishi mumkin.

Pirojniy va tortlarni yassi vazalarda bezakli qirqma qog‘oz likopchaga qo‘yib tortgan yaxshiroq.

4.3.2. Turli taomlarga mos ichimlik taqdim etilishi

Oq vinolarni gazaklarga, go‘sht va baliqdan tayyorlangan engil taomlarga, sir, qisqichbaqadan tayyorlangan taomlarga mo‘ljallab tortish mumkin. Oq vinolarning ham qizil vinolar kabi «suxoy» (shakarsiz) va yarim «suxoy» (ozgina shakarli) turi bo‘ladi. Baliqning Yog‘liqroq navlariga «suxoy sherri» ham to‘g‘ri keladi. qisqichbaqali taomga mo‘ljallab «suxoy» oq vino tortgan ma’qulroq. qaynatilgan buzoq go‘shti yoki tovuq go‘shti oq yoki pushti vino bilan, boshqa go‘shtli taomlar esa qizil vino bilan servirovka qilinadi.

Yarim «suxoy» qizil vinolar qo‘y, buzoq va parranda go‘shtidan tayyorlangan turli taomlarga mo‘ljalab tortiladi. Kuchli qizil vinolar bifshteksga, cho‘chqa go‘shtidan tayyorlangan taomga mo‘ljallab tortiladi.

Gazaklarga mo‘ljallab tortiladigan vinolar gazaklarning rangiga qarab: baliqli va go‘shtli salatlarga «suxoy» oq yoki pushti vino, go‘shtdan tayyorlangan taomlarga engil qizil vino taklif etiladi.

Sho‘rvaga mo‘ljallab alkogolli ichimliklar, odatda, tortilmaydi, dasturxonga faqat mineral suv qo‘yilishi mumkin. Lekin ba’zi mamlakatlarda qo‘ziqorin sho‘rvaga mo‘ljallab «suxoy» sherri yoki «suxoy», baliq sho‘rvasiga esa – «suxoy» oq vinoni (Shveysariya) taklif etish o‘rinli hisoblanadi.

Aroq rus taomlariga (qora ikra, blini va hokazolarga) mo‘ljallab tortiladi.

Viski sertuz, ziravorli, Yog‘liq taomlarga (qisqichbaqa, qo‘y go‘shti, dudlangan baliq, qaylali og‘ir taomlarga) to‘g‘ri keladi.

Pivo sho‘r baliqqa, pishloqqa mo‘ljallab tortiladi.

Mehmonlarni dasturxon atrofida tantanali kutib olish marosimlari chog‘ida quyidagi qoidalarga amal qilgan xolda 3-4 xil vino, har bir taomga vinoning o‘ziga xos xili taklif etiladi:

- vino va gazaklar rangi uyg‘unlashtiriladi;
- «suxoy» vino shirin vino oldidan tortiladi;
- kuchsiz vino kuchli vino oldidan tortiladi;
- vino ta’mi taomning ta’midan ustunlik qilmasligi kerak;
- taomlar vino sousida tayyorlangan bo‘lsa, ularga mo‘ljallab xuddi o‘sha nomdagi vino tortilgani ma’qul;
- qadaxlar chetigacha to‘ldirilmay, yarmigacha yoki labidan 2 sm pastroqqacha qo‘yiladi.
- kuchsiz vino uchun katta qadahlar beriladi.

Vinolar xech qachon apelsin va boshqassitrus mevalarga, shuningdek tuzlangan yo dudlangan go‘sht yoki baliqqa, sof sabzavot salatlarga, tuxum va shokoladga mo‘ljallab taklif qilinmaydi.

Bundan tashkari, vino kerakli haroratli bo‘lishi lozim. Dasturxonga tortishdan oldin oq vino harorati 8-12 daraja, vijillaydigan vinolar va shampan vinosi 6-8 daraja, qizil vino 16-18 daraja, ya’ni deyarli xona haroratiga teng haroratga ega bo‘lishi kerak. Oq vino, vijillaydigan vinolar va shampan vinosi sovutgichda kamida 2 soat sovutilishi kerak; qizil vino esa shuncha fursat mobaynida xona haroratida qopqoqsiz turishi kerak, chunki ichimlik «nafas olishi» zarur. Bu uning ta’mini yaxshilaydi. qizil vino asta- sekinlik bilan, ta’mi va xushbo‘yligiga putur etmaydigan qilib qizdirilishi kerak.

Konyak bilan likyor kofe tortiladigan dasturxonning doimiy ne’matidir. Konyak kofe yoki choyga mo‘ljallab tortiladi. Uni sovutgichga qo‘yib bo‘lmaydi. Konyak sekin-asta, oz-ozdan qultumlab, isitish va konyaklik xushbo‘yligini to‘liqroq taratish uchun qo‘lda ryumkani uzoqroq tutib ichiladi.

Ichimlik qanchalik kuchli bo‘lsa, uning ichiladigan ryumkasi shunchalik kichik bo‘ladi (konyakdan tashqari). Likyor kichik (25 ml) ryumkalarda tortiladi, bu ichimlik birdaniga emas, balki tomchilab ichiladi. Aroq 35-50 ml. hajmli ryumkalarda tortiladi. Bu ryumkalar qisqa oyoqchali ham, uzun oyoqchali ham yoki mutlaqo oyoqchasiz ham bo‘lishi mumkin.

Desert vino uzungina ingichka oyoqli 75 ml. hajmli ryumkalarda tortiladi.

Oq vinolar 75 ml. hajmli, qizil vinolar 100-125 ml. hajmli ryumkalarda tortiladi.

Vijillovchi vinolar va shampan vinosi 125 ml. hajmli qadahlarda tortiladi.

Tantanali mehmon kutish boshlanishi oldidan mehmonlarga «aperitiv» taklif etiladi. Aperitiv mehmondorchilikni boshlab beradi, bu – ishtahani ochadigan, mehmonlarga dastlab tortiladigan ichimlikdir. Aperitiv sifatida patnusda servirovkalangan qadahlardagi shampan vinosi, vijillovchi vino yoki engil kryushonni taklif etish mumkin. Kuchli alkogolli ichimliklar hech qachon ovqat oldidan tortilmaydi. Tekshirish savollari:

1. Taomnoma turlari va xillari.
2. Ofitsiant tashqi qiyofasi andozalari.
3. Dasturxon atrofida xizmat ko‘rsatish andozalari.

4.4. Banketlarda xizmat ko‘rsatishni tashkil etish

4.4.1. Buyurtma qabul qilish

Restoranlarda qabul marosimlari, yubiley, banketlar, to‘y va boshqa tantanalar o‘tkazish uchun tashkil qilinadigan banketlar ofitsiantlarning to‘la yoki qisman ishtiroki bilan amalga oshiriladi. Banket furshet, banket kokteyl, choy banketlari bo‘ladi. Bular ko‘pincha xorijiy mamlakatlarda o‘tkaziladi.

Banket o‘tkazish uchun tayyorgarlik ishlari buyurtma qabul qilish, tayyorgarlik ko‘rish va xizmatdan iborat.

Banketlar, tantanalar, to‘ylarga buyurtma qabul qilish yakka yoki guruh buyurtmalaridan tubdan farq qiladi. Bunday buyurtmalar bir necha

kun, hatto oy oldin beriladi. Aynan belgilangan kun restoran bo‘sh bo‘lishi kerak. Shuning uchun buyurtmachi oldinroq harakat qilishi maqsadga muvofiqdir. Bunday tantanali kechalar o‘tkazishda faqat taom, ichimliklargina emas, yana qator masala va tadbirlar bo‘yicha kelishib olinadi. Buyurtma beruvchi bilan restoran ma’muriyati o‘rtasida og‘zaki yoki yozma qator bandlardan iborat shartnoma tuziladi. Tajriba shuni ko‘rsatadiki, buyurtma bosh ofitsiantga berilsa, u bilan kelishilsa, banketlar, tantanalar muvaffaqiyatli o‘tadi, chunki restorandagi butun xizmat jarayoni uning rahbarligida o‘tadi. Buyurtma qabul qilishdan oldin bosh ofitsiant buyurtmachiga zalni ko‘rsatadi, sharoit bilan tanishtiradi, stollar qo‘yilishi rejasini kelishib oladi. Eng hurmatli mehmonlar qaerga o‘tiradi, boshqa mehmonlar joyi qaerda-bularning hammasi kelishiladi.

Stollarni gullar bilan bezash, san’atkorlar o‘rni, raqs joylari va boshqa masalalar hal qilinadi. Buyurtmachi mehmonlar aybi bilan sindirilgan yoki ishdan chiqarilgan idish-anjomlar bahosini preyskurant bo‘yicha to‘lashi shart. Buning uchun chek yozib beriladi va pul belgilangan tartib bo‘yicha kassaga kirim qilinadi.

Banketlarni o‘tkazishni tashkillashtirish o‘z ichiga qo‘yidagilarni oladi:

- Qabul va buyurtmani rasmiylashtirish
- Banketni o‘tkazishda ko‘rsatiladigan xizmatlarga tayyorgarlik ko‘rish

Banketga buyurtmani direktor yoki adminstrator qabul qiladi va qo‘yidagilar o‘zaro kelishib olinadi:

- O‘tkazilish vaqti, sanasi
- Mexmonlar soni va tarkibi
- Nishonlanishi kutilayotgan tadbir
- Buyurtmani umumiy so‘mmasi
- Har bir kishi uchun to‘g‘ri keladigan so‘mma
- To‘lov shakli
- Hurmatli mexmonlar ruyxati

Banket uchun buyurtma kelishib olingandan so‘ng buyurtmachi tomonidan oldindan to‘lov (odatda umumiy so‘mmaning 30%)ni amalga

oshiradi. Buyurtma albatta buyurtmalar kitobiga kiritilishi shart. Shundan sung banket boshlanishiga 2 kun qolganda(48 soat) anminstatsiya buyurtmachi bilan birga buyurtma-hisobni tuzib chiqishadi. U besh nusxada tuzilib korxona rahbari tamonidan tasdiqlanadi va hisob o‘tkaziladi. Hisob o‘tkazganlik to‘g‘risida buyurtmaga kassir tamonidan pechat qo‘yiladi. Birinchi nusxa buyurtmachida ikkinchisi kassirda uchinchi, turtinchi va beshinchi nusxalari bosh ofitsiantga, oshxonaga va barga beriladi.

4.4.2. Ofitsiantlarning to‘la xizmati bilan o‘tkaziladigan banketlar

Bunday banketlar diplomatlar yig‘inlarida, rasmiy qabul marosimlarida o‘tkaziladi. Diplomatik amaliyotda qo‘llaniladigan protokol asosida mehmonlar restoran zaliga joylashtiriladi. Biroq bunday qabullar faqat diplomatlar uchungina deb qarash restoran faoliyatini cheklagan bo‘ladi. Restoranlarda huddi shunday mehmonlar kutish, ularga xizmat qilish hamma uchun erkindir. Bunday banketlarda 8 dan 50 gacha, ba’zan esa 100 dan ortiq odam qatnashadi. Quyida bu tantanani o‘tkazish tadbirlari haqida so‘z boradi.

Buyurtma qabul qilish. Bosh ofitsiant banket tashkilotchilaridan buyurtma qabul qilib olar ekan, eng avval tantananing sanasi, soatini aniqlaydi, mehmonlar miqdori, tizimi (jinsi, yoshi, millati, kasbi)ni biladi, tantananing maqsadi, umumiy sarf qilinadigan pul summasi, har bir kishiga hisoblangan chiqim, pul to‘lash shakli (naqd, kredit), taklif qilingan hurmatli mehmonlar ro‘yxati aniqlanadi. So‘ngra bosh ofitsiant buyurtmachini zal bilan tanishtiradi, banket o‘tkaziladigan joyni ko‘rsatadi. Stollarning qo‘yilish tartibi, mehmonlarni o‘tkazish rejalari kelishib olinadi. Yana u xizmat qilish jarayonida kim bilan munosabatda bo‘lish zarurligini aniqlaydi. Bosh ofitsiant vazifasiga yana quyidagilarni aniqlash kiradi:

1. Xorijiy davlatlarning turli elchixonalaridan mehmonlar keladigan bo‘lsa, o‘sha mamlakatlar bayroqlarini osib qo‘yish.
2. Hurmatli mehmonlarni restoranga taklif qilish.
3. Stollarda mikrofonlar bo‘lishini ta’minlash.
4. Orkestr kerak bo‘lsa, uning dasturi aniqlanadi, yozuv uchun

magnitafon yoki tasvirga olish uchun videoamera.

5. Banket qatnashchilari uchun shaharlararo va xalqaro telefon bo‘yicha gaplashish, rasmga tushish, pianino va royalda chalish imkoniyati yaratiladi.

6. Mehmonlar tarqalishi oldidan mashinalar chaqirish uchun mikrofonlar qo‘yish.

Buyurtmachi bilan taomnoma muhokama qilinadi, taomlarni berish vaqti va navbati, xizmat qilish jarayonida tanaffus va mehmonlarning aylanadigan joylari haqida kelishib olinadi.

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

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

Banket taomnomasi tuzganda milliy taomlar ham qo‘shilishi zarur. Taomnomada qadah ko‘tarish qaysi taomlar oldidan bo‘lishi, qachon issiq gazak, issiq taom va shirinlik berilishi belgilanadi. Taomnoma blanki odatda to‘rt nusxada bosiladi va ishlab chiqarish hamda bufet uchun, buxgalteriya, bosh ofitsiant, buyurtmachiga beriladi. Bosmaxonada chop etiladi, hajmi 12x12 sm bo‘ladi. Taomnomada bir necha sovuq gazaklar, bitta issiq, tushlik banketlarida sho‘rva, shuningdek, ikkinchi issiq taom, shi-rinlik, meva, ichimliklar bo‘ladi.

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

Ofitsiantlarni xizmatga tayyorlash. Bosh ofitsiant xizmat qilish, banket dasturxonini tuzash, yasatish, kofe stollarini tayyorlash, bufet mahsulotlarini olish va tayyorlash bo‘yicha ofitsiantlarni tayyorlaydi.

Bosh ofitsiant mehnat taqsimoti tamoyili asosida rahbarlik qiladi. 2 - 4 mehmonga bitta ofitsiant xizmat qiladi. Yoki bir ofitsiant taom keltirsa, ikkinchisi ichimlik olib keladi.

Tajriba yana shu narsani ko‘rsatadiki, banket 50 - 60 daqiqa davom etadigan bo‘lsa, xizmatni quyidagicha tashkil qilish mumkin. 12 - 16 mehmonga 3 ta ofitsiant xizmat qiladi, ikkitasi taomlar, bittasi ichimlik keltiradi. Hamma mehmonlarga barobar xizmat qilinadi. Ba’zi hollarda tegishli miqdordagi mehmonlarga birgina ofitsiant xizmat qiladi, ham ovqat, ham ichimliklar bilan o‘zi ta’minlaydi.

Bosh ofitsiantning vazifasi-banket kim va nima munosabati bilan o‘tkazilayotganini ofitsiantlarga tushuntirish, banket boshlanadigan kun bosh ofitsiant hamma ofitsiantlarni yig‘ib, banket qachon boshlanishi, mehmonlar soni, ularning tarkibi (millati, jinsi, yoshi) haqida axborot beradi. Mehmonlarni qabul qilib olish, joy-joyiga o‘tqazish rejalari bilan tanishtiradi, taom, ichimliklar taomnomasi, banket stollari yasatilish xususiyatlari haqida ko‘rsatma beradi.

Bufetdan mahsulotlar olish. Bosh ofitsiant va ofitsiantlar brigadiri oldin tuzilgan buyurtma bo‘yicha ichimliklar oladi. Xizmat boshlanishiga qadar hamma narsani taxt qilib qo‘yiladi.

Mebellarni joylashtirish. Banket o‘tkazishda mebellar quyidagicha o‘rnatiladi. Stollar, stullar, kreslo, yarimkreslolar, ofitsiant uchun yordamchi stol, servantlar qo‘yiladi. Agar buyurtma berilishida aytilgan bo‘lsa, kofe uchun alohida zal tayyorlanadi va shunga moslangan stol, stul, kreslo, yarimkreslo, divan qo‘yiladi. Restoranda hamma vaqt ham tegishli banket stollari bo‘lavermaydi. Bular odatdagi kvadrat stollar bilan almashtirilishi mumkin, chunki bunday stollardan xohlagan banket stol-lari yasash imkoni bor.

Agar banket qatnashchilari uncha ko‘p bo‘lmasa, dumaloq stol atrofiga o‘tkazish lozim, bu ancha qulay, hamma qatnashchilar bir-birlarini ko‘rib turadilar, bunday stollarga 8 dan 25 kishigacha joylashtirish mumkin.

Alohida zalda kofe tarqatishda dumaloq yoki cho‘zinchoq stollardan foydalanish tavsiya etiladi, bularga 19 - 12 mehmon sig‘ishi mo‘ljallanadi.

Banket stollarini joylashtirishda zalning maydoni hisobga olinadi, uning sig‘imi, banket ishtirokchilarining miqdori, oyna-eshiklar joylashuvi, ustunlar, tuvakchalar mavjudligi nazarda tutiladi. Bunda hurmatli mehmonlar uchun alohida joy ajratiladi. Eng muhimi shundaki, zaldagilarning birontasi hurmatli mehmonlarga orqa tomoni bilan o‘tirmasin. Bu haqda bosh ofitsiant g‘amxo‘rlik qilishi kerak. O‘rinlarni rejalashtirganda buyurtmachi bilan kelishib olish kerak. Ayniqsa, xorijiy mehmonlar, turistlar ziyofatida o‘sha mamlakatlarga xos udumlar qo‘llanilishi maqsadga muvofiqdir. Banket stollari eni bo‘yicha bir tekis, to‘g‘ri turishi uchun mayda-chuyda nuqsonlarni ham tugatish kerak. Buning uchun stol oyoqlari ostiga tegishli narsalar tiqishtirish kerak. Stollarni bir-biriga zichlab qo‘yish bilan ham bunga erishish mumkin.

Ayniqsa, hurmatli mehmonlar o‘tiradigan stollarga ehtiyot bo‘lish kerak. Mehmon stoli bilan ko‘ndalang qo‘yilgan asosiy stollar orasida 1 - 2 m li yo‘lak bo‘lishi zarur. Hurmatli mehmonlar uchun stol faqat bir tomondan yasatiladi, uning eni ensizroq bo‘ladi, lekin 70 sm dan kam bo‘lmasligi kerak.

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

Ofitsiantlar stollar atrofiga stul va kreslolar qo‘yib chiqadi, stullar mijozlarning stol tomon o‘tishida xalaqit bermasligi kerak. So‘ngra ofitsiantlar stollarni to‘g‘rilaydi va dasturxon yozadi.

4.5. Restoranlarda xizmat ko‘rsatishning progressiv usullari

4.5.1. Restoranlarda xizmat ko‘rsatishning zamonaviy usullari

Ovqatlanish korxonasida iste’molchilarga xizmat ko‘rsatishni tezlashtirish maqsadida xizmat ko‘rsatishning an’anaviy usullari bilan bir qatorda noan’anaviy (progressiv) usullarini tavsiya etiladi.

Progressiv xizmatlarning zamonaviy turlari va shakllari qo‘yidagicha sanab o‘tish mumkin.

-shved stoli;

-ekspress-zal;
-ekspress stol;
-biznes-lanch;
-yakshanba kuni uchun- branch;
-auksionlar;
-taqdimotlar;
-kofe breyk;
-hoppy hour (baxtli daqiqa);
-linner (liner);
-diner (diner).

Zamonaviy restoranlar texnologiyasida mexmonlarga maksimal darajada servis xizmatlarini ko‘rsatish uchun “shved stoli”ni taklif etilmoqda. Bu xizmat mijozlarga ko‘p miqdordagi ovqatlardan mahsulotlarini tatib ko‘rish va qimmatbaho mahsulotlardan tayyorlangan taomlarni iste’mol qilish imkoniyatini beradi.

Shved stoli ko‘rinishidagi xizmat ko‘rsatishni tashkil etish katta guruhdagi tashrif buyuruvchilar konferensiya, kongress ishtirokchilariga xizmat ko‘rsatish qo‘lay hisoblanadi.

Nonushta uchun o‘rtacha 15-20 daqiqa, tushlik va kechki ovqatlanishga 25-30 daqiqa kerak bo‘ladi.

Bunday xizmat ko‘rsatishda tashrif buyuruvchilar buyurtma qilingan taom va hisob chekini kutishi zarur emas. Shved stolini tashkil etish uchun alohida zal yoki zalning xizmat ko‘rsatishga qulay bo‘lgan bir qismi ajratiladi.

Kassa oldida ko‘rinadigan joyda ish vaqti to‘g‘risida, nonushta, tushlik, kechki ovqatlarning narxlari to‘g‘risida ma’lumot beruvchi tablo qo‘yiladi. Shved stoli assortimenti iste’molchilarga o‘zlari uchun ma’qul bo‘lgan ratsion asosida ovqatlanish imkoniyatini beradi. Ba’zi hollarda restoran mijozlariga maxsus (parhez, vegitarian) taomlarni taklif etish mumkin. Bunday xizmatlarni tashkil etish va ko‘rsatish uchun maxsus chet el firmalari tamonidan ishlab chiqilgan savdo-texnologik jihozlar bilan ta’minlanish kerak bo‘ladi. Ular qo‘yidagilar:

-podnoslar uchun maxsus stol;
-sovuq taomlar va shirinliklar uchun prilavka, marmitlar;

-sup va asosiy issiq taomlar uchun prilavka-marmitlar;

-issiq ichimliklar uchun prilavkalar;

-aravachalar.

Tashrif buyuruvchilar zalga kiraverishda joylashtirilgan maxsus stoldan padnosni olib o‘zlari tanlash imkoniyatiga ega bo‘lishadi.

Ularga ofitsiantlar va oshpaz-konsultantlar tamonidan maslahat-yordam ko‘rsatishadi. Hisob- kitob ishlari pul ko‘chirish, kredit yoki kassa orqali naqd pul bilan amalga oshiriladi.

Shved stoli asosini ovqatlanishning tarqatish ishlari hisoblanib, qisqa muddat (1-2 soatga muljallangan) birinchi va ikkinchi taomlarni sovuq gazaklar, ichimliklar va konditer mahsulotlari tarqatish ishlari amalga oshiriladi. Bu xizmat turida tayyor mahsulotni ishlab chiqaruvchilar va uni iste’molchilar o‘rtasida o‘ziga xos chegara saqlanadi.

Sovuq va issiq gazaklarni berish uchun saqlash asosiy taomlar uchun iliq saqlovchi marmitlar, sovutish vitrinalari, salat barlari uchun jihozlar zarur bo‘ladi. Ichimliklar uchun sokni sovitish jihozlari, qaynatish jihozlari, termoslar ishlatiladi. Bulardan tashqari shved stoli tashkil etilgan xududda maxsus elementlar joylashtiriladiki unda oshxona anjomlari va idish- tovoqlar jamlamasi joylashtiriladi. Tashrif buyuruvchilar uchun stollar shu zalga qo‘yiladi. Qoida bo‘yicha ular servirovka qilinmaydi.o‘rnatilgan tartibga binoan taomlarni tarqatishga muljallangan stollarda taomlar mu’tadil(neytral) sovuq va isssiq taomlarga qarab taxlanadi. Mantiqan bu shunday ketma-ketlikda joylashtirilganki xurandalar taomlarni tarqatish stoliga yaqinlashishi bilan dastlab salatlar va sovuq gazaklarni keyin birinchi taomlarni sungra ikkinchi taomlarni oxirida disert va ichimliklarni ko‘rishadi va tanlab olish imkoniyatiga ega bo‘ladi.

Shved stoli asosidagi xizmatda ichimlikliklarni uzatishda qo‘yidagilar inobatga olinadi. Issiq ichimliklar uchun prilavkalar bo‘lishi, kofe va choy uchun termos va qaynatgichlar bo‘lishi zarur.

Qaynatish jihozlari termoslar ichimliklarga bo‘lgan ehtiyoj talablardan kelib chiqib rejalashtiriladi. Gazlangan ichimliklar uchun maxsus sharbat sovutgichlar o‘rnatiladi. Asosiy jihozlardan tashqari

shved stolida qo‘shimcha maxsus jihozlar(stol) ham ishlatiladi. Qo‘shimcha stollar muhim vazifalarni bajaradi. Masalan idish-tovoqlarni, oshxona anjomlari, tarelka va stakanlarni taxlash uchun stol hisoblanadi.

Non va non mahsulotlarini saqlash va taqdim etish uchun iliq vitrinalar qo‘yiladi. Shved stolini taqdim etishda eng kichik bo‘lib ko‘ringan xizmat turlarini ham yoddan chiqarmaslik kerak. Ziravorlar salfetka, oshxona anjomlari va boshqalar bo‘lishi shart. Ekspress xizmat ko‘rsatish belgilangan vaqtda o‘tkaziladigan katta miqdorda iste’molchilarga ovqatlanish xizmatlarini taqdim etishda ishlatiladi. Bunday xizmat ko‘rsatish turlari s’ezd, konferensiya, simpozium va siminarlarda qo‘llaniladi.

Ekspress xizmat ko‘rsatish nonushta, tushlik, kechki ovqatlanishni o‘tkazishda ishlatiladi. Bu xizmat ko‘rsatish uslubida ofitsiantlar orqali xizmat ko‘rsatish amalga oshiriladi hamda idish tovoqlarni yig‘ishtirib oluvchilarni ham nazarda tutiladi.

Menyu o‘rnatilgan ovqatlanish rejimiga qarab oldindan tuziladi. Menyu ratsionlar jamlamasi ko‘rinishida ikkita variantda tuziladi.

Buyurtmaga qarab taxminiy stollar servirovka qilinadi. Taomlarni tarqatish ishlari menyuga mos ravishda ishlab chiqiladi.

Stollarni yig‘ishtirish ishlari idishlar va anjomlarni almashtirish umum qabul qilgan uslublar orqali amalga oshiriladi. Tadbir ishtirokchilari bilan hisob-kitob ishlari naqd pul yoki pul o‘tkazish yo‘li bilan amalga oshiriladi.

Ekspress–zal o‘rindiqlar soni ko‘p bo‘lmagan ovqatlanish korxonalarida xurandalarga tez xizmat ko‘rsatish uchun muljallangan. Bu xizmat shved stolidan foydalanilmaydigan joylarda o‘tkaziladi. Bu xizmat turida stollar devordan 1,5 m o‘zoqlikda joylashtirilgan bo‘lib, furshed stoli asosida xizmat ko‘rsatiladi.

Stolga etakli dasturxon tushalib sovuq gazaklar (turli salatlar, baliqli, go‘shtli sovuq taomlar, pishloqlar, saryog‘lar, alohida qadoqda sut mahsulotlari, sharbatlar, sovuq ichimliklar, non va non mahsulotlari) taqdim etiladi. Zalga kiraverishda kassa mashinasi o‘rnatiladi va menyu

variantlari joylashtiriladi. Narxlar har qaysi nonushta tushlik va kechki ovqat uchun menyu asosida shakllantiriladi.

Mexmonlar zalga kirishda menyu bilan tanishadilar, variantlardan birini kesib oladilar va ularga xizmat ko‘rsatuvchi ofitsiantga taqdim etadilar. Ofitsiantlar o‘z navbatida chek asosida oshxonada tayyorlangan birinchi va ikkinchi taomlarni oladilar. Bu vaqtda mexmonlar bufet stoliga yaqinlashib sovuq gazaklar, sharbat va sovuq ichimliklarni tanlashadi. Ofitsiantlar taomlarni aravacha yoki podnoslarda keltirishadi. Xizmat ko‘rsatish evropa usulida taqdim etiladi.

Ruscha stol. Aylana shaklidagi stolga birdaniga 20 ta mijozga xizmat ko‘rsatish mumkin. Stol o‘rtasidagi o‘qqa nisbatan aylanishi mumkin va unga sut-qatiq mahsulotlari, oshxona va qandolat muhsulotlari, sharbatlar, turli ichimliklar joylashtiriladi. Stolning harakatsiz qismiga gazaklar uchun tarelkalar anjomlar, salfetkalar qo‘yilishi mumkin.

Tashrif buyuruvchilar stol atrofidagi stullarni band qilgan holda o‘zlari mustaqil ravishda stolning harakatlanuvchi qismida joylashtirilgan mahsulotlarni tanlashadi. Ofitsiantlar faqat issiq taomlar va ichimliklarni keltirib berishadi. Sungra hisob-kitob ishlari olib boriladi. Biznes- lanch iste’molchilarga ma’lum vaqt (12.00 dan 16.00 gacha) arzon narxlarda tezkor xizmat ko‘rsatishga muljallangan. Bu xizmat turi shanba va yakshanba kunlaridan tashqari har kuni o‘tkaziladi. Biznes lanch menyusida tayyorlanishi qiyin bo‘lmagan taomlar kiritiladi. Menyudagi minimal ovqat turlari ikkita sovuq gazaklar, issiq gazaklar, suplar, uchta issiq taomlar, uy parrandalaridan tayyolangan, baliqli, go‘shtli, vegetariancha taomlar, 1-2 ta firma taomlari, har kuni almashtiriladigan 3ta disert taqdim etiladi. Asosan iste’molchilarga 3ta taomlar taklif etiladi. Sovuq va issiq gazaklar, issiq ovqat, desert. Biznes–lanch narxi oldindan aniqlanadi shu bilan birga kofe va choy narxi ham unga kiritiladi. Ofitsiantlar taomlarni evropacha usulda har bir iste’molchiga alohida idishlarda taqdim etishadi. Biznes-lanch tarkibiga alkogolsiz ichimliklar va hoxishga ko‘ra vino va pivo bokalda

berilishi mumkin.

Biznes-lanch uchun stol gazaklar pirojka likoplari, oshxona anjomlari, fujer, ryumka yoki vino uchun bokal zig‘ir hamda qog‘ozdan yasalgan salfetkalar bilan servirovka qilinadi. Stolga gullar vazalarda, shamlar shamdonlarda qo‘yiladi. Yordamchi stolda katta bo‘lmagan idishlar va oshxona anjomlari zahirasi saqlanadi.

“Shved stoli” asosida xizmat ko‘rsatishda keng assortimentdagi sovuq va issiq gazaklar, ikkinchi issiq, no‘xatli, skvorodkada pishirilgan taomlar, reshetkada pishirilgan grillar, sovutilgan ichimliklar taqdim etiladi. Shirin taomlar issiq ichimliklar va konditer mahsulotlari mexmonlarga alohida choy desert bilan alohida taqdim etiladi. Agarda shu kuni vinolar degustatsiyasi o‘tkazilsa, unda vino yoki shampan vinosining narxlari branchning umuiy narxlariga qo‘shib qo‘yiladi. Yakshanba branchi turli mavzularda o‘tkazilishi mumkin. Deniz mahsulotlari, ov mahsulotlari va milliy oshxona mahsulotlaridan tayyorlangan taomlarni taqdim etishi mumkin. Tushlik uchun stollar servirovkasi–minimal darajada (pirojka likoplari, oshxona anjomlari, fujerlar, katta safetka) bo‘ladi. Bunda tashrif buyuruvchilar soni chegaralanmagan. Ofitsiantlar stollarni stollarni servirovka qilishadi, va iste’molchilarga porsiyalangan taomlarni tanlashda ko‘maklashadi hamda solga eltib berishadi. Ishlatilgan idishlarni yig‘ishtirishadi. Bu xizmat turida 12 yoshgacha bulgan bolalar uchun narxlar chegirmali hisoblanadi.

Taqdimotlar ko‘rgazmalar, universitet, kollejlarning ochilishi, firma yoki bankka asos solinishi, vinolar degustatsiyasida turli xil ko‘rinishlarda tashkil etilishi mumkin. Taqdimotlar bu bu yangi korxona bilan xomiylar, tadbirkorlar, bankirlar, turli firma vakillarini yangi ish yuzasidan aloqalar o‘rnatish maqsadida tashkil etiladi.

Taqdimotlar press konferensiya shaklida bo‘lib, konsert va estrada dasturlari kiritilishi mumkin. Taqdimotning ikkinchi qismida esa kokteyl, furshet, bufet-tushlik yoki shved stoli asosida sovuq taomlar gazaklar bilan taqdim etiladi. Mexmonlar stol oldiga kelib yordamchi stoldan likoplarni olib unga turli gazaklardan tanlaydi va likopga joylashtiradi. Gazak likopchada plastmassa qistirgich bo‘lib, mexmonlar

unga ichimlik to‘ldirilgan ryumkani joylashtirib stoldan o‘zoqlashadi. Ba’zida stolga faqat gazaklar qo‘yiladi. Ichimliklarni esa ofitsiantlar keltirib berishadi.

Kofe breyk ovqatlanish korxonasi tamonidan konferensiya, yig‘ilish, ish yuzasidan muloqatlar o‘tkazuvchilarga xizmat ko‘rsatish uchun tashkil etish mumkin.

To‘g‘ri turtburchakli yoki aylana stolga gullar bilan bezatilib taomlar furshetdagidek taqdim etiladi. Mexmonlarni taomlarni oyoqda tik turgan xolda iste’mol qilishadi.

Noppy hour (baxtli daqiqa) bu turdagi xizmat ko‘rsatish chegirmali ichimliklar uchun 50% gacha “a-lya-kart” menyusi asosida juma kunlari soat 17.00dan 19.00 gacha tashkil etiladi. Ba’zi xollarda, barlarda 17.00dan 19.00 gacha bar stoykasi oldida o‘tirg‘ichlar joylashtiriladi va shved stoliga taqlid qilgan holda porsiyalangan gazaklar keng assortimentda taqdim etiladi. Xizmat ko‘rsatishning so‘nggida shef-oshpaz tamonidan 50% chegirma yoki ikki krujka pivadan sung uchinchi krujka pivo bepul berilishi mumkin.

Linner (liner)-bu bu xizmat turi mexmonxonalardagi mijozlar uchun muljallangan bo‘lib, qachonki ular turli xil sabablarga ko‘ra biznes-lanchga kechga qolgan bo‘lsada, tushlik yoki kechki ovqat uchun liner taklif etiladi. Liner orqali xizmat shved stolini nazarda tutadi. Linerning bahosi oldindan kelishib olinadi. Taklif etilayotgan taomlar tarkibiga qo‘yidagilar kiradi: shampan vinosi, qizil, oq vinolar, sovuq ichimliklar, sharbat, mineral va mevali suvlar ichimliklarga qo‘shimcha buyurtma, iste’molchilarga taqdim etiladi. Maxsus liner yakshanba kunlari soat 14.00 dan 19.00 gacha bo‘lgan vaqt oralig‘ida o‘tkaziladi.

4.5.2. Xizmat ko‘rsatishning progressiv usullarini qo‘llash tamoyillari

Ovqatlanish korxonalaridagi rivojlangan va zamonaviy xizmat ko‘rsatishning asosiy yo‘nalishlari qo‘yidagilar hisoblanadi:

-umumiy ovqatlanish korxonalari ma’lum bir konsepsiyaga asoslangan xolda tashkil etilishi;

-vertual restoranlar tarmog‘i. Istemolchilarni buyurtmalarini internet tarmog‘i orqali qabul qilish va iste’molchilarga buyurtmani etkazib berish;

-taomlarni tashrif buyuruvchilar ko‘z o‘ngida tayyorlash xizmatlar;

Konseptual ovqatlanish korxonasi intereri ekzotik yoki milliy uslubda yasatilib, menyuda esa turli oshxona uslublaridan foydalaniladi. Konseptual ovqatlanish korxonasi g‘oyasi mijozlarga ishlab chiqilgan menyuga mos ravishda belgilangan mavzu asosida belgilangan xizmat ko‘rsatishni tashkil etish.

Ovqatlanish korxonasi intereri ma’lum mavzu asosida jihozlanadi, idish-tovoqlar, anjomlar, mahsulotlar, ichimliklar mos ravishda etkazib beruvchilardan tanlab olinadi. Tanlangan mavzu kinomatografik, tarixiy, adabiy yoki boshqa syujetda masalan afsona shaklida bo‘lishi mumkin.

Vertual oshxonalarda taomlarga buyurtmalar Internet tarmog‘i orqali olinadi va eltib beriladi. Zamonaviy texnologiyalar mijozlarga Internet tarmog‘i orqali restoran saytiga kirib taomlar ularning narxi, zalning umumiy ko‘rinishi va stollar joylashuvi haqidagi ma’lumotlarni komyuter ekrani orqali tanishib olishlari mumkin.

Internet sahifalaridagi asosiy iste’molchilar ovqatlanish korxonasining mijozlari hisoblanishadi. Ular nafaqat ma’lumotlar bilan tanishishi balki habar yuborishi va qabul qilishi mumkin. Korxona menejeri bilan muloqat o‘rnatishi va bu jarayonda uni ko‘rishi ham mumkin.

Iste’molchi nafaqat restoranda stolni buyurtma qilishi, hisob raqami yoki kredit kartasi orqali hisob kitob ishlarini amalga oshirishi mumkin. Korxona menejeri buyurtma to‘g‘risidagi ma’lumotlarni qabul qilish va hisobga olishni, buxgalter esa tulov to‘g‘risida ma’lumotlar ro‘yxatga oladi

Internet tarmog‘i orqali tashrif buyuruvchilarga stollar band qilinishi, vizual tarzda menyuni taxlil qilish, hoxishlariga kura o‘rtoqlashishi va boshqa imkoniyatlariga ega bo‘ladi. Rang-barang olingan suratlar orqali mijozlar restoran zalidagi har bir stol bilan tanishish imkoniyatiga hamda taomlar tayyorlash uchun ishlatilgan mahsulotlarni ko‘rish imkoniyatiga ega bo‘ladi. Ovqatlanish

korxonasida xizmat ko‘rsatishning zamonaviy texnologiyalar orqali tashkil etilishi, mijozlarni jalb qilishga yordam beradi va savdo hajmini oshiradi. Bularning barchasi tashrif buyuradigan mijozlarning ko‘z o‘ngida taomlarni tayyorlab berish xizmatlarini tashkil etishga tegishli hisoblanadi. Buning uchun mexmonlarning e’tiborini tortish uchun taqdim etilayotgan taomlar to‘g‘risida ma’lumotlarnig to‘g‘riligi menyudagi foto surati hamda xodimlarni bu jarayonni o‘tkazish uchun o‘qitish zarur bo‘ladi.

Taomlarni mexmonlarning ko‘z o‘ngida tayyorlash uchun tajribali oshpazlar kerak bo‘ladi.

Ovqatlanish korxonasida zamonaviy xizmat ko‘rsatishga “keytering” tizimidagi joyiga borib xizmat ko‘rsatishni tashkil etishni kiritish mumkin.

“Keytering” termini korxona yoki xodim-xodimlar harakatini anglatib, qabul marosimlarini tashkil etish, restoran tashqarisida banket uyushtirish yoki sport o‘yinlarida xizmat ko‘rsatish va boshqa dabdabali tadbirlar uchun ovqatlanish mahsulotlarini, ichimliklar, idish-tovoqlar, oshxona anjomlari va boshqalarni etkazib berish va xizmatlar taqdim etish ishlarini o‘z ichiga oladi.

Keytringning qo‘yidagi turlari mavjud

-ijtimoiy

-binoda

-korxonadan tashqarida

-joyiga borib (shartnoma asosida mahsulotlarini etkazib berish)

-har xil turdagi savdoni tashkil etish

-VIP keytring

Keytring sanoatining rivojlanishida va o‘sib borishida iste’molchilarning qiziqishlarini inobatga olinadi va xizmat ko‘rsatishning bir necha variantlari ko‘rsatiladi.

Ijtimoiy keytring taqdim etilayotgan xizmatlar va taomlarning barchasi ommaviy tadbirlarni o‘tkazish ommaviy tadbirlarni o‘tkazish uchun tashkil etiladi. Keytring xizmatining bunday turi alohida xususiyati shundaki taomlarni tayyorlash va jihozlar bilan ta’minlanishi

buyurtmachining nazorati ostida va unga tegishli jihozlar bilan uning hududida amalga oshiriladi.

Ijtimoiy keytring afzalliklari harajatlarning birmuncha kamayishi jihozlar uchun harajat qilinmasligini aytishimiz mumkin. UOK buyurtmachiga shartnoma asosida stolni elita darajasini oshirish maqsadida servirovka uchun alohida buyumlar va anjomlarni taklif etadi.

Ovqatlanish korxonasi keytring xizmat koʻrsatish bilan koʻplab umumiy tamonlari mavjud. Turli xil tadbirlarni oʻtkazish maqsadida buyurtmachiga servis xizmatlarini taqdim etish uchun jihozlangan binolar taqdim etiladi. Ularga avanzal, umumiy qabullar uchun banket zali taomlarni va mahsulotlarni tayyorlash uchun oshxona mahsulotlarini saqlash uchun sovitish shkaflari, zal va restoran stollarini jihozlash uchun zarur boʻladigan oshxona jihozlari idish tovoqlarni ichimliklarni saqlash uchun alohida xona ajratiladi. Keytring xizmatining bu turi afzalliklari shundaki marosimlarni joyiga borib oʻtkazishdan koʻra vaqt tejaladi. Kuchib yuradigan ovqatlanish korxonasining kamchiligi shundaki bunday xizmat koʻrsatish uchun toʻlovni amalga oshirish, lizing, sugʻirta, ishlab chiqarish. Harajatlarining koʻpligidir.

Korxonadan tashqarisidagi keytring oziqlanish industriyasida juda mashhur. U buyurtmachining joyida uning talablarini inobatga olgan holda xizmat koʻrsatishni nazarda tutadi.

Tashqaridagi keytringning ustunligi shundaki, uning koʻpgina harajatlari (joy arendasi, ustama narxlar, kommunal xizmatlar toʻlovi, soliqlarning pastligi).

Kamchiligi transport vositalari va maxsus jihozlarda tayyorlangan taomlarni va konditer mahsulotlani, ichimliklarni saqlash va tashish uchun yuqori harajatlar. Koʻchib yuruvchi keytring jamoaviy ovqatlanishga ehtiyoj boʻlgan joylar – qurilish maydonlari, ofislarga yarim tayyor mahsulotlarni etkazib berish.

Umumiy ovqatlanish korxonalari issiq taomlarni uyga etkazib berishi ham tayyor mahsulotning chakana savdosi sifatida keytring xizmatining bir turi hisoblanadi.

Keytringning boshqa misoli sport musobaqalari, festivallar, karnavallar va boshqa koʻp sonli ishtirokchilarning tadbirlarini oʻtkazish

vaqtida oziq-ovqat mahsulotlarini va yaxna ichimliklarni sotishda ham foydalaniladi.

VIP keytring yuqori malakali oshpaz va ofitsiantlarni yollab ovqatlantirish xizmatini ko‘rsatishni ko‘zda tutadi. Mahsulotlarga ishlov berish va taomlarni tayyorlash buyurtma qilingan joyda va buyurtmachining nazorati ostida amalga oshiriladi.

Umumiy ovqatlanishning merchandayzingi bu mahsulotlar sotuvini va ovqatlantirish xizmatlarini rag‘batlantiruvchi faoliyat hisoblanadi.

4.6. Restoranlarda turli mamlakatlardan tashrif buyurgan turistlar ovqatlanishini tashkil etish

4.6.1. Chet el sayyohlariga ovqatlanish xizmatlarini ko‘rsatishning xususiyatlari

Restoranlarida chet ellik sayyohlarni qabul qilish muhim ahamiyatga egadir. Chunki chet ellik sayyohlarga odatda ovqat eyishni tashkil qilish alohida zallarda yoki umumiy zalning stullar bilan chegaralangan qismida amalga oshirilib ularga xizmat ko‘rsatish juda ham e’tibor va did bilan tayyorlangan joylarda bo‘lishi kerak. Sayyohlarni restoran xududida ovkatlanish jarayoni restoran binosidagi savdo zallari va qo‘shimcha yordamchi xonalarni tartibga keltirish, stol va stullarni qabul qilingan tartibda qo‘yish, idish-tovoq olish, stollarni dasturxon bilan yopish, obed stollarini va ofitsiantlarni ishga tayyorlash jarayonlari kiradi. Restoranda ishni tashkil qilish uning binosini ichki va tashqi ko‘rinishini go‘zal bo‘lishi va restoran ochilishiga qadar tayyor bo‘lishi kerak. Shuningdek sayyohlarni turli xildagi servislardan foydalanishi uchun imkoniyatni yaratib qo‘yish kerak.

Sayyohlarni qabul qilish va ularga sifatli xizmat ko‘rsatish maqsadida xodimlar restoran korxonasidagi mebellarni joylanishiga ham e’tibor qaratish kerak, stollarni to‘g‘ri chiziq yoki shaxmat tartibida o‘rtalaridan bemalol yura oladigan bo‘lishi, shuningdek boshqa jihozlarni ham sayyohlarni hohish irodasi, qaysi yurtdan kelayotganini va hokazolarni hisobga olgan qo‘yilishini ta’min etish kerak.

Xalqaro turistlarni ovqatlantirish turizm faoliyatida turistlar uchun xizmat ko‘rsatishning muhim qismini tashkil etadi. Shuning uchun ham

turistlar uchun xizmat ko‘rsatish turi ikki qismdan iborat: birinchisi - oziq- ovqatlarni sifati va assortimenti, ikkichisi-oziq-ovqat va xizmatlarni istemolchilarga sotishda sifat jarayonini takomillashtirishdir.

Sifat va assortiment umumiy ovqatlantirish korxonalarining turiga va uni turli kategoriyalariga qaramasdan barcha uchun bir xil ahamiyatga egadir.

Oziq ovqat va xizmatlarni turistlarga sotish va iste’molchilarni talabini qondirish shartlaridan biri bu o‘z vaqtida maxsulotlarni sotish va barcha talab qilingan xizmatlarni qondirishdan iboratdir.

Masalan korxonada yoki mehmonxonalarda tez xizmat ko‘rsatish hal qiluvchi ahamiyatga ega bo‘lib, bularga buyurtma qilingan taomning stolga berilish tezligi va xo‘randaning o‘zini-o‘ziga xizmat qilishi kiradi.

Restoranlarda esa xizmat qilish sifati mehnat turlari ya’ni xodimlarni qaysi xizmat bilan ishlashiga bog‘liq holda bo‘ladi. Bularga ma’muriy xizmat, ofitsiantlar, garderobdagilar va boshqalar shu xizmat ko‘rsatuvchilar qatoriga kiradi.

Ovqatlanish sohasida bu faoliyatning xizmat ko‘rsatish sifati va ko‘rsatkichlari quydagilardan iboratdir:

1. Beriladigan taom, desertni issiq sovuqligi va taom sifatini yuqori darajada tashkil etishdir;
2. Restoranda beriladigan taomlar assortimentini turli - tumanligi, ichimlik va boshqa mahsulotlarni, turi bo‘yicha xo‘randalarga mos kelishi;
3. Ovqatlanish jarayonida xizmat ko‘rsatilayotgan shaxsga nisbatan tez va xushmuomula bo‘lishni, xaridorlar talab-extiyojlariga xushyor bo‘lib turish lozim;
4. Buyurtmachining buyrug‘ini bajarilish tezligi va ovqatlanib bo‘lgandan so‘ng taom haqini to‘lash usulini qo‘llash;
5. Taom istemol qilinadigan vaqtda xo‘randalarga xizmat ko‘rsatish, ofitsiantlarni vino va ichimliklarni ryumka va fujerlarga quyish, ularga stoliga xizmat ko‘rsatish jarayonida ofitsiantlar barcha qoidalarga rioya qilishi shart;
6. Zaldagi tozalik va shinamlikni ta’minlash, madaniy inson didiga javob berish, xizmat ko‘rsatiladigan shaxslarga zallarda boshqa

sharoitlar yaratishi zarur;

7. Shaxsiy gigiena, tashqi ko‘rinishining sozligi restoran kategoriyalariga javob berishi kerak;

8. Taom va ichimliklarni sertifikatsiya asosida va belgilangan narxlarda iste’molchilarga etkazish.

Barcha ovqatlanish sohasida band bo‘lgan korxonalarni sifat xizmatini hisobga olish va barcha turistlarga xizmat ko‘rsatish darajasini yuqori darajada tashkil etish shu kunning muhim vazifasidir.

Turistlarni taklif qilishganda restoran tashqarasida va ichida qulayliklar bo‘lishi shart.

Joylar toza va qulay ravishda asfalt qilingan bo‘lishi kerak, hamda axlat tashlaydigan idishlar bo‘lishi shart. Kiraverish joylarida xar-xil reklama qilingan rasmlar bo‘lishi mumkin.

Ovqatlanish xonasi chegarasida qatiyan man etiladigan (belgilar) ko‘rinishlar:

- ortish va tushirish ishlarini amalga oshirish;
- idishlarni joylashtirish, qurilish materiallar, konteynerlarda axlatlarni turishi;
- axlatlarni, chiqindilarni yoqish.

Eshiklarni ochib-yopilishi kirib chiqayotgan turistlarga xalaqit berishi kerak emas va avtomatik xolda ochilishi va yopilishi zarur. Xodimlar va turistlar bir-biriga xalaqit bermasligi shart.

Kelayotgan turistlar uchun tayyorlanayotgan ovqatlar vrach ko‘rigidan o‘tishi kerak.

Xar bir kiraverishda ovqatlanishga berilgan sirtifikat bo‘lishi lozim. Mexmonxonaga keluvchi nogiron va bolalar uchun alohida qulay ovqatlanish joylari bo‘lishi maqsadga muvofikdir.

Turistlarni ovqatlantirishda xizmat qiladigan xodimlar maxsus kiyim kiygan bo‘lishlari shart. Turistlarga xizmat qiluvchilarni emblemasi bo‘lib, unda qaysi lavozimda ishlashi va qaysi bo‘limga taaluqli ekanligini anglatib turishi kerak.

Restoranlarda tushlik, kechki ovqatlar turistlarning millatiga ko‘ra qo‘yidagi taomlar Tavsiya etiladi.yoki etilmaydi.

Chexlar va slovaklarga:

Tavsiya etiladi. Cho‘chqa go‘shti va undan tayyorlangan kolbasa, sosiska, vetchina keng qo‘llaniladi. Mol go‘shti, buzoq go‘shti, parranda go‘shtini iste’mol qilishi mumkin. Ikkinchi taomlarga mayonez qo‘shishni yaxshi ko‘radi. Sabzavot salatlari, do‘lma, turli, buterbrodlar. Kisel, kompot, Yangi mevalar, konserva qilingan mevalarni,qandolat mahsulotlarining hamma turlarini yaxshi ko‘radi.

Tavsiya qilinmaydi. Ikkinchi taomga pishirilgan baliq, go‘sht, qiymalangan go‘sht.

Polyaklarga:

Tavsiya etiladi. Ularning oziq-ovqatlari ko‘p jihatdan rus va ukrainlarnikiga o‘xshab ketadi. Ammo har xil mayonez, qaymoq qo‘shilgan salatlarni, baliq uvildirig‘i, qayla quyilgan baliq, rassolnik, qo‘ziqorin sho‘rvasi, quymoq, chalpak, chuchvara, sutli ovqat va asalni juda yaxshi ko‘radi. Karam sho‘rvani pishirilgan kartoshkalar bilan eyishadi. Go‘shtli ikkinchi taomlarga ko‘katlardan, pomidor va bodringlardan salatlarni xush ko‘radi.

Tavsiya qilinmaydi. Qo‘y go‘shtidan tayyorlangan taomlar Vengrlarga:

Tavsiya etiladi. Taomlar tayyorlashda un ko‘p ishlatiladi, shuningdek, qizil qalampir, qaymoq, cho‘chqa Yog‘i. Milliy taomlari Yog‘li mol, buzoq, cho‘chqa go‘shtidan tayyorlanadi. Sho‘rva, bulon, shirin taomlar, qandolatlarni yaxshi ko‘radi. Suyuklik ichimliklarni, jumladan, muzli suvlarni ko‘p iste’mol qiladi.

Tavsiya qilinmaydi. Uvildiriq, seld, kilki, qo‘y go‘shtidan tayyorlangan taomlar, grechka shovlasi, kisel.

Ruminlarga:

Tavsiya etiladi. Olovda pishirilgan go‘shtni, turli qo‘rinishdagi sabzavotlarni juda yaxshi ko‘radi. Birinchi taomlardan mastava, sabzavot va qo‘ziqorin sho‘rvasi, tuzlangan sabzavotlar ikkinchi taomga qo‘shib beriladi. Ovqatdan so‘ng albatga qora kofe ichiladi.

Tavsiya qilinmaydi. Qo‘y go‘shti taomlari va qora non. Nemislarga:

Tavsiya etiladi.Turli-tuman buterbrodlar, cho‘chqa, buzoq, mol, qushlar va baliq go‘shtidan tayyorlangantaomlar, sabzavot mahsulotlari

keng iste’mol qilinadi, qatiq mahsulotlari, tuxumdan tayyorlangan taomlar. Kolbasa, sirlarni yaxshi ko‘radi. Milliy taomlarni: tuzlangan karam bilan sosiska, karam bilan cho‘chqa Yog‘i, cho‘chqa bolachasi. Sut yoki qaymoq bilan qora kofe.

Tavsiya qilinmaydi. Qo‘y go‘shti taomlari va qora non Bolgarlarga:

Tavsiya etiladi. Evropa taomlarining hammasini iste’mol kilaveradi, eng yaxshi ko‘radi ganlari sabzavot, kavkaz choxombililari, qizil qalampir, bug‘doy nonlarni xush ko‘radi. Yangi sabzavotlar boshqa narsalar qo‘shilmagan holda beriladi.

Tavsiya qilinmaydi. Qora non

Koreyslarga:

Tavsiya etiladi. Koreyslar taomining xususiyati shundan iboratki, ular go‘shtga qaraganda guruch, dukkakli mahsulotlar va sabzavotni ko‘p iste’mol qiladi. Sabzavotlarga ozgina suyuqpik qo‘shib, sarimsoqpiyoz soladi.Tuzlangan bodring, pomidor, har xil tuzlangan narsalarni, shuningdek, shi, borsh, sho‘rva, ikkinchisiga go‘shtli taomlarni va bug‘doy non, pivo, sovuq suvni yaxshi ko‘radi.

Tavsiya qilinmaydi. Mineral suvlar, kefir, kofe, kakao, qaymoq, pishloq, suyuq ovqat, sousli ovqat, garnirli kartoshka, pishloq qo‘shilgan taomlar.

Shvedlar, daniyaliklar, norvegiyaliklarga:

Tavsiya etiladi. Evropacha taomlarning hammasini iste’mol qilaveradi. Nonushtaga muzday sut, kefir, sariyog‘, qiyom, kofe, issiq bulochkani xush ko‘radi. Baliq mahsulotlari, seld, ukraina borshi, qaymoqli quymoq, grechka shavlasini ham yaxshi qo‘radi.

Tavsiya qilinmaydi. Tvrogli taomlar va qo‘y go‘shti Inglizlarga:

Tavsiya etiladi. Go‘sht, baliq, sabzavotdan tayyorlangan hamma ovqatlar, suyuq ovqat, sho‘rva-pyure, ukraina borshi, kiev kotleti, do‘lma.

Tavsiya qilinmaydi. Baliq sho‘rva, kesib maydalangan go‘shtli taom, Yog‘li cho‘chqa go‘shti, quymoq, chuchvara.

Fransuzlaraga:

Tavsiya etiladi. Go‘sht mahsulotlarining hammasidan taom tayyorlanadi, sabzavot va mevadan keng foydalaniladi. Dengiz

hayvonlari mahsulotlarini yaxshi ko‘radi, uvildiriq, yormadan qilingan ovqatyaar. Kefir, qaymoq tvorog, suyuq taomlarni ishtaha bilan iste’mol qiladi.

Italiyaliklarga:

Tavsiya etiladi. Sabzavotdan tayyorlangan har xil salatlar, makaronga pishloq qo‘shilgan taom, achchiq qayla qo‘shilgan ovqatlarni yaxshi ko‘radi.

Yaponiyaliklarga:

Tavsiya etiladi. YAponiyaliklar taomi asosida guruch, hayvonlar mahsuloti, dengiz o‘simliklari mahsuloti. Biroq turistlar mamlakatimiz milliy taomlariga ko‘proq qiziqadi. Yangi sabzavotlardan tayyorlangan salatni, noyob baliqlarni, chuchvara, quymoq, somsa, borshni, baliqsho‘rva, mol go‘shti, buzoq cho‘chqa, qo‘y go‘shtlaridan tay-yorlangan taomlar. Yoshlar kavkaz taomlarini yaxshi ko‘radi.Uch mahal ovqatta ham sariyog beriladi.Nonushta choydan boshlanadi, yumshoq pishloq beriladi.Uch mahal ham birinchi suyuq ovqat tortiladi. Meva sharbati, suvni muzdek ichadi, pivoni yaxshi ko‘radi.

Amerikaliklarga:

Tavsiya etiladi. Amerikaliklar sabzavot va meva salatlarini yaxshi ko‘radi, mol go‘shti, Yog‘siz cho‘chqa go‘shti, tovuq, indeykani, sabzavot, kartoshka bilan eydi. Suyuq ovqatlarni, pyure sifat va mevali suyuq ovqatlarni xush ko‘radi. Qandolat mahsulotlari, sharbatlar, kompotlar, issiq mamlakatlar mevalari.

Tavsiya qilinmaydi. Dudlangan baliq, baliq, konservalari, cuyuq taomlar, yorma, makarondan, karam, Yog‘li go‘shtdan tayyorlangan ovqatlar.

4.6.2. Chet ellik turistlarga xizmat qiladigan restoran xodimlariga qo‘yiladigan talablar

Chet ellik turistlarga xizmat qiluvchi xodimlarning, ayniqsa ofitsiant, barmen va metrdotellarning, tashqi qiyofasiga, shaxsiy gigienasiga, muomalasiga va chet tillarni bilishiga katta e’tibor beriladi, chunki xizmat ko‘rsatuvchi xodimlarning kiyinishiga, shaxsiy gigienasiga, xushmuomalaligiga, hatti–harakatiga, xizmat qilishda etiket

qoidalariga rioya qilishiga va ishchanligiga qarab ovqatlantirish korxonasining va bu erda tayyorlanayotgan taomlarning hamda ko‘rsatilayotgan xizmatlarning sifati to‘g‘risida xulosa chiqariladi.

Ofitsiantlar, barmenlar hamda metrdotellar tashqi qiyofasiga ta’sir qiluvchi asosiy omillarni ish vaqtida kiyadigan ustki va oyoq kiyimlari, ularning tozaligi va soqol–mo‘ylovlari va sochining holati tashkil qiladi.

Shu sababli ham xodimlarning ish kiyimlari bugungi kun modasiga ko‘ra bichilgan, tikilgan, qaddi–qomatiga yarashgan va nafis ko‘rinishli bo‘lishi lozim. Bundan tashqari ish kiyimlari did bilan dazmollangan bo‘lishi kerak. Ish kiyimlarining materiallarida, bichilishida yoki tikilishida o‘zbek milliy an’analari o‘z ifodasini topsa maqsadga muvofiq bo‘ladi.

Xodimlarning uniformalarida korxona mavqeiyiga mos va dizayn talablariga javob beradigan emblema tamg‘asi solingan bo‘lishi lozim. Amaldagi qoidalarga ko‘ra ish kiyimlariga boshqa taqinchoqlarni taqib xizmat qilish man etiladi. Oyoq kiyimlariga ham qator talablar qo‘yiladi. Ulardan eng asosiysi tufli rangining ish kiyimi rangiga mos kelishidir. Bundan tashqari oyoq kiyimlari yarqiratib tozalangan, xodimlarning xizmat qilishda charchamasligi va shovqin chiqarmasligi uchun past poshnali bo‘lishi shart.

Xizmatchi xodimlar xizmat iste’molchilarining doimo nazorati ostida bo‘ladi. Shuning uchun ham ularning sochlari qisqa qilib olingan, yaxshilab taralgan bo‘lishi va yuzini qoplab turmasligi kerak. Xodimlarning soqol– mo‘ylovlari esa qirtishlab olingan bo‘lishi hamda ularning pricheskalari restaranning mavqeiyiga mos kelishi shart.

Ayol ofitsiantlar ish davrida kosmetika va parfyumeriyadan hamda taqinchoqlardan foydalanishlari mumkin, lyokin ular kuchli hid, yarqiragan rang bermasliklari, taqinchoqlar esa yaqqol ko‘zga tashlanmasligi va shu bilan birga husniga husn qo‘shadigan bo‘lishi kerak.

Chet ellik mehmonlarga xizmat qiladigan xodimlar shaxsiy gigiena talablariga juda ham katta itoat qilishlari lozim: ichki kiyimlar va paypoqlar har kuni tozasiga almashtirilib kiyilishi, badan va yuz–qo‘llar

sovunlab yuvilishi shart. Bundan tashqari tirnoqlar ham qisqa qilib olingan bo‘lishi lozim.

Xizmat qiluvchi xodimlarning ichki va ish kiyimlari nafaqat ishlashga halaqit bermasligi, tabiiy materiallardan tikilgan va issiqlikni yaxshi o‘tkazadigan bo‘lishi kerak.

Ko‘rsatilganlardan tashqari turist va aholiga xizmat qiluvchi xodimlar o‘tkir hidli taomlarni iste’mol qilmasliklari va o‘tkir atir–upalardan foydalanmasliklari lozim.

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

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

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

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

Korxonada chet ellik turistlarga xizmat ko‘rsatish sifatiga quyidagilar katta ta’sir ko‘rsatadi: har bir ishning juda ham ehtiyotkorlik

bilan va aniq bajarilishi; xodimlar tomonidan mehmonlarga g‘amxo‘rlik ko‘rsatilishi, xizmat vaqtini aniq rejalashtirilishi, o‘z–o‘zini nazorat qilishi, professional va sotsial kommunikativligi. Yuqorida ko‘rsatilgan ishlarni sifatli bajarish xodimlarning kasbiy mahoratiga bog‘liq bo‘ladi. Kasbiy mahorat deganda xizmat qilish tezligi, xizmat qilish bo‘yicha har qanday ishni bajarishda tozalikka va etiket qoidalariga qat’iy rioya, xizmat iste’molchilariga g‘amxo‘r qilish va maslahatlar berish mahorati tushuniladi. Xizmat qilish tezligi - bu xizmat iste’molchilarining kutish vaqtini minimum qisqartirishdir. Bu ofitsiantlar, barmenlar va metrdotellarning ishlashi uchun qulay sharoitlarni yaratish va ovqatlanish zali bo‘yicha harakat qilishi avtomatizm darajasigacha etkazish orqali erishiladi.

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

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

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

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

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

Chet ellik mehmonlarga xizmat qiluvchi xodimlar ular bilan xizmat sohasidan tashqari boshqa masalalar yuzasidan gaplashishlari mumkin emas.

4.6.3. Odob qoidalari

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

Taom eyish madaniyati-avvalo mijoz o‘z o‘rnida yaxshi o‘tira bilishi,o‘zini to‘g‘ri, chiroyli tutishi, taom eyish madaniyatiga rioya qilishi lozim.

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

Taom eyish madaniyati. to‘g‘ri o‘tirish, bezovta bo‘lmasliq, stul suyanchig‘iga engilgina suyanib o‘tirish kerak. Stulni stolga juda yaqin surish, shuningdek, ancha nariga jildirish ham mumkin emas.

Qo‘llarni taom kutayotganda tizza ko‘zlariga qo‘yib o‘tirish maqsadga muvofiqdir. Qo‘llar bilan sochlarni rostlash, tuzatish, peshona, bosh terlarini artish, qo‘llarni iyakka tirab o‘tirish, dasturxonni o‘zicha rostlash, idish-tovoqdarni qo‘zg‘atish, sonini nazorat tavsiya qilinmaydi. Taom eyayotgan paytda tirsakni stol ustiga tirab o‘tirish yaramaydi.

Sochiqchani yozib tizza ustiga solib o‘tirish kerak. U kiyimni taom sachrashidan ximoya qiladi. Taom eyish jarayonida lablarni oshkora artmaslik, salfetkani engilgina lablarga bosish tavsiya etiladi, agar gigienik qog‘oz salfetkalar bo‘lsa, yana ham yaxshi. Taom iste’mol qilinib bo‘lgach, sochiqlarni tarelkaning o‘ng tomoniga, agar tarelkalar olingan bo‘lsa, uning o‘rniga taxlamasdan qo‘yish kerak. Non tarelkalarda beriladi, qo‘l bilan olinadi. Kesilgan yoki sindirilgan bo‘laklari olinadi. Somsalar sindirilmay, butunicha eyiladi. Saryog‘-sindirilgan, kesilgan non bo‘lagi o‘ng qo‘l bilan olinadi, pichoq bilan o‘ng qo‘lda saryog‘ suriladi. Maxsus pichoq bo‘lishi mumkin yoki ishlatilayotgan pichoqda surilsa ham bo‘ladi, biroq undagi taom yuqi saryog‘ga o‘tmasligi kerak.

Qiyom, jem, povidlo - tarelkalarga olinadi, so‘ngra non bo‘lagiga suriladi.

Buterbrod - qo‘l bilan olinadi, pichoq va sanchqi yordamida eyiladi.

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

Kolbasa, vetchina-tarelkaga solinadi, pichoq va sanchqi yordamida eyiladi. Baliq, go‘sht, sabzavot salatlari pichoq va sanchqi yordamida iste’mol qilinadi.

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

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

Ovqatlanish paytida pichoq va sanchqidan foydalanganda har ikkalasini qo‘ldan qo‘ymaslik kerak. Sanchqi bilan taom olinganda pichoq, bilan uni rostlanadi, to‘g‘rilanadi, ammo pichoq bilan taom bo‘laklari sanchqi ustiga qo‘yilmaydi.

Parrandalar go‘shtini eyishda pichoq va sanchqi bilan go‘shti suyakdan ajratiladi, so‘ngra qo‘l bilan eyilishi mumkin. Taomdan so‘ng qo‘l issiq, suvda yuviladi. Baliqli taomlar eyishda pichoq, ishlatilmaydi. Sanchqi bilan go‘shti suyakdan ajratiladi va birdaniga ikkita sanchqi bilan iste’mol qilinadi.

Qush va baliq, go‘shtlaridan ajratilgan suyaklar alohida tarelkalarga solinadi.

Yumshoq, taomlar, kartoshka, sabzavot va boshqalar pichoq, bilan kesilmaydi, sanchqi bilan bo‘laklarga bo‘linadi. Kartoshkani bo‘lganda

atalaga aylantirib yuborish yaramaydi. Guruchli suyuq taomlar qoshiq bilan quyuqlari sanchqi bilan eyiladi.

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

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

Taom eyishda gavdani imkoni boricha to‘g‘ri tutish, tarelka ustiga yotib olmaslik lozim. Agar taom qaynoq bo‘lsa, ustidan sovuq suv ichib yuborish tavsiya etiladi.

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

Mijoz qoshiq, sanchqi, pichoqlarni erga tushirib yuborsa, ofitsiant tezda uni tozasiga almashtirib berishi darkor. Atrofdagilarning diqqatini jalb qilmaslik uchun ovqatlanayotgan mijoz engashib, tushib ketgan narsani olmasligi va ofitsiantdan kechirim so‘ramasligi kerak.

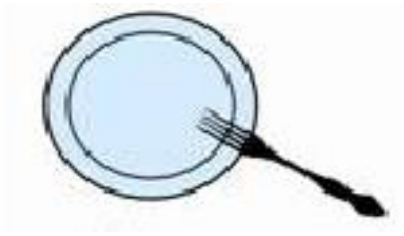
Taomlanib bo‘lgach, xo‘randa tarelkalarni o‘z oldidan nariga surib qo‘ymasin, pichoq, qoshiq, sanchqini tarelkaga terib qo‘ysin. Ularni tartibli qilib soplarini o‘ng tomonga parallel xolda, sanchqilarning uchli, bukilgan tomonlari yuqoriga qaratib quyiladi. 15–rasmda tarelka, sanchqi va pichoqning holatini hamda uning anglatuvchi ma’nolari keltirilgan.



Tanaffus



Tanaffus



Tanaffus



Keyingi taomni kutayapman



Tugatdim, taom yoqdi



Tugatdim, taom yoqmadi



Tugatdim



Tugatdim



Tugatdim

Tarelka, sanchqi va pichoq holatining anglatuvchi ma’nolari

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

Olxo‘ri, o‘riklarni pichoq bilan kesib danagidan ajratib eyish ham mumkin, shundayicha pichoq ishlatmasdan eyaversa ham bo‘ladi.

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

Tarvuz, qovunlarni tilik, karch, kosa qilib eyish o‘zbek xalqida azaldan mavjud. Restoranlarda esa boshqacharoq. Tarvuz, qovunlar so‘yiladi, urug‘i ajratiladi, puchog‘i olib tashlanadi, so‘ngra karch qilib tarelkalarda beriladi, Apelsinning po‘sti pichoq bilan olib tashlanadi, tiliklaridan bo‘lakchalarga bo‘linadi, tarelkaga teriladi, so‘ngra qo‘l yoki sanchqi bilan eyiladi.

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

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

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

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

Tort, pirojniy va boshqa qandolat mahsulotlari uchun maxsus choy qoshiqlari, sanchqilar ishlatiladi. Agar pirojniylar kichkina qog‘oz salfetkalarida bo‘lsa, tarelkalarga solib iste’mol qilinaveradi.

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

Danakli kompot berilsa, sezdirmasdan danakni og‘izdan olib, tarelkaga tashlash kerak.

Baliqli taomlarga limon kesilmasi berilsa, sanchqining orqa tomoni bilan siqib sharbati chiqariladi.

4.7. Transport harakatida turistlar ovqatlanishini tashkil etish

4.7.1. Turizm sohasida umumiy ovqatlanish

O‘zbekistonda iqtisodiyotning barcha tarmoqlariga endilikda katta ahamiyat berilmoqda. Shunday tarmoqlardan biri bu turizm sohasidir. Ayniqsa tashqi va ichki turizmni mamlakat miqyosida rivojlantirish va shu orqali ham iqtisodiyot muammolarini hal qilish uchun keng imkoniyatlar yaratilmokda. O‘zbekistonda turizmni rivojlanish maqsadida sayyohlarga xizmat ko‘rsatish tizimini kengaytirish va ular uchun barcha sharoitlarni yaratish maqsadida Yangi turistik komplekslar, mehmonxonalar, kempinglar, restoranlar,barlar, transport sohalari uchun katga mablag‘lar ajratmokda. Bunday sur’atda turizmni rivojlantirish albatga umumiy ovqatlanishni ham rivojlanishini taqoza

etadi, chunki barcha sayyoxlar goh ichki sayeh bo‘lsin, goh tashqaridan kelsin, ulardan qat’iy nazar restoran xo‘jaligiga yoki ovqatlanish tarmog‘idan foydalanishga majbur. Aks holda insonlar ovqatlanish uchun barcha mahsulotlarni o‘zlari bilan olib yurishi kerak yoki uy sharoitida tayyorlab, iste’mol qilishi kerak. Ammo sayyohlarda bunday imkoniyatlar yo‘q, shuning uchun ham ular ovqatlanishdan foydalanishga majburdir va mana shu xolatlari mavjud bo‘lishi turizm umumiy ovqatlanishni uyg‘un holda rivojlanishi uchun imkon beradi.

Ovqatlanish sohasida bu faoliyatning xizmat ko‘rsatish sifati va ko‘rsatkichlari quydagilardan iboratdir:

1. Beriladigan taom, desertni issiq sovuqligi va taom sifatini yuqori darajada tashkil etishdir;
2. Restoranda beriladigan taomlar assortimentini turli-tumanligi, ichimlik va boshqa mahsulotlarni turi bo‘yicha xo‘randalarga mos kelishi;
3. Ovqatlanish jarayonida xizmat ko‘rsatilayotgan shaxsga nisbatan tez va xushmuomila bo‘lishi, menyu-kartochkalida haridorni o‘ziga o‘z hohishiga ko‘ra foydalanish, haridorlar talab-ehtiyojlariga xushyor bo‘lib turish lozim;
4. Buyurtmachining buyrug‘ini bajarilish tezligi va ovqatlanib bo‘lgandan so‘ng taom haqini to‘lash usulini qo‘llash;
5. Taom istemol qilinadigan vaqtda xo‘randalarga xizmat ko‘rsatish, ofitsiantlarni vino va ichimliklarni ryumka va fujerlarga quyish, ular stoliga xizmat ko‘rsatish jarayonida ofitsiantlar barcha qoidalarga rioya qilishi shart;
6. Zaldagi tozalik va shinamlikni ta’minlash, madaniy inson didiga javob berish, xizmat ko‘rsatiladigan shaxslar gazallarda boshqa sharoitlar yaratishi zarur;
7. Shaxsiy gigena, tashqi ko‘rinishining sozligi restoran kategoriyalariga javob berishi kerak;
8. Taom va ichimliklarni sertifikatsiya asosida va belgilangan narxlarda iste’molchilarga etkazish.

Barcha ovqatlanish soxasida band bo‘lgan korxonalarni sifat xizmatini hisobga olish va barcha turistlarga xizmat ko‘rsatish darajasini yuqori darajada tashkil etish shu kunning muhim vazifasidir.

4.7.2. Ovqatlanishni transportda tashkil etish

Transport sayohati –bu turistlar sayohatni alohida yoki guruh belgilangan marshrut buyicha putyovka asosida transportning ma’lum turlarida amalga oshirishdir.

Transport sayohati klassifikatsiya buyicha qo‘yidagi turlarga ajratish mumkin.

Marshrut turlariga ko‘ra transport sayohati

1. Temiryo‘l
2. Daryo
3. Dengiz
4. Avtobus
5. Havo yo‘li
6. Boshqalar

Transport turlariga ko‘ra

1. Poezd
2. Avtobus
3. Samolyot
4. Teploxod, yaxta, lodka
5. Mototsikl, velosiped
6. Havo shari, deltaplan

Mavsumiyligiga ko‘ra

1. Yil davomida
2. Mavsumiy
3. Bir martalik

Fan-texnikaning rivojlanishi turistlar uchun ko‘p imkoniyatlar yaratdi. Bugungi kunda hattoki kosmetik sayohatlar ham taklif etilmoqda. Sayohat qilishning qaysi transport turidan foydalanmasin ovqatlanish to‘g‘risida o‘ylab ko‘rmaslik mumkin emas.

1935 yildan boshlangan havo transporti planitamizda yashovchilarni o‘zaro bog‘lab, o‘zoq orollarda dam olish, halqaro tadbirlarni tashkil

etish masalan turli davlatlarda festivallar uyushtirish orqali millionlab odamlarni yaqinlashtirish emkonini yaratdi.

Ikki halqaro avia tashkilot aviayo‘nalishlarni koordinatsiyalash va xavfsizlikni ta’minlash o‘z zimmasiga oladi. Ulardan biri Xalqaro fuqaro aiatsiyasi tashkiloti (ICAO) va Xalqaro havo transporti tashkiloti (IATA).

ICAO-xalqaro boshqaruv tashkiloti, IATA-aviakompaniyalar assotsiyasi hisoblanadi. Maxsus kompyuter tizimga ega, eng qo‘lay, tez, ishonchli sayohat turlarini amalga oshirish transporti bu samolyot hisoblanadi.



Samolyot bortida ovqatlantirish

Turistlar uchun eng ko‘p tarqalgan transport turi bu havo transporti bo‘lib, u o‘zoq yurtlarga sayohat qilish imkonini beradi. Bugungi kunda jahon aviakkompaniyalar o‘rtasida raqobat ko‘rashi ketayotgan bir paytda, tajavuzkor marketing siyosati olib borilmoqda . Shu elementlardan biri ovqatlantirishdir. Aviakopaniyalar turistlarni xushnud qilish maqsadida turli xil milliy oshxona taomlarni taklif etadi. Kompaniya marketologlari hisoblashadiki «Erkaklar yuragiga yo‘l uning oshqozoni orqali» shunga o‘xshash

“Barcha yo‘lovchi yuragiga yo‘l u ayol yoki erkak bo‘lsin uchush chog‘ida ularning qiziqishlarni. Ehtiyojlarni ta’minlashga qaratilgan bo‘lishi kerak”.

Aeroportlarda turistlarni ovqatlantirishni tashkil etish.

Yo‘lovchilarni ovqatlantirish xizmatlari aeroportlar qoshida joylashgan restoranlar va mexmonxonalarda tashkil etiladi. Mamlakat hududi bo‘ylab aviatashuvlarni tashkil etuvchi aerovokzallar ovqatlantirish xizmatlarini rejalashtirish me’yorlari bo‘yicha 30dan 400 tagacha yshlovchilar guruhiga kafe va bufet xizmatlari, 400 dan kishidan ortiq bo‘lganda esa restoran, kafe va bufet tashkil etiladi.

Aviatsiya yo‘lovchilariga chegaralangan vaqt mobaynida restoran xujaligida ovqatlantirish xizmatlarini taqdim etish, o‘z-o‘ziga xizmat ko‘rsatish uslubi asosida tashkil etiladi. Shu bilan birga Yangi pishirilgan konditer mahsulotlarini taklif etadigan bufet xizmati orqali buterbrot,sut va sut mahsulotlari, issiq ichimliklar, soklar, mevali va meneral suvlarni sotuvga chiqaradi.

Aeroport restoranlari nonushtani o‘z-o‘ziga xizmat ko‘rsatish orqali, tushlikda esa o‘z-o‘ziga xizmat ko‘rsatishning tezlashtirilgan shakli lanch majmuasi taklif etiladi. Aviakompaniya mijozlari nima bilan va qanday ovqatlantirish kerak. Bu esa keyingi davrda birmuncha murakkablashdi. Bir tamondan bu parvoz vaqtida yo‘lovchilarning ovqatlanishga bo‘lgan ehtiyoji bilan bog‘liq bo‘lsa, ikkinchi tamondan fazoda yo‘lovchilarni havo kemasida ovqatantirish parvoz chog‘idagi mashg‘ul qilishning bir usuli sifatida qarash mumkin. Shuning uchun yo‘lovchilarga bunday mashg‘ulotni tashkil etish tashuvchilarning imidjini kelib chiqiladi. Ko‘pchilik katta hajmdagi MDH davlatlaridagi avia tashuvlarni taqdim etuvchilar ovqatlantirish xizmatlarini ko‘rsatishni tejashga harakat qilishmaydi bu masala o‘z navbatida kompaniyaning obro‘ e’tiboriga ta’sir etmay qolmaydi. Ko‘pchilik avitashuvlarning vaqti 40 minutdan oshmaydi bunday vaqtda yo‘lovchilarga biznes klass ovqatlantirish xizmatlari taqdim etiladi.

Dunyo buyicha umumqabul qilingan tamoyillarga ko‘ra samolyot parvozining vaqti 4 soatdan ko‘p bo‘lganda bir martalik issiq ovqatlantirish taqdim etiladi. Agar parvoz 6 soatdan ko‘proqni tashkil etsa, ikki marta ovqatlantirish xizmatlari taqdim etiladi.

Barcha reysdagi yo‘lovchilarning parvozi chog‘ida salqin ichimliklar taqdim etiladi. Masalan XX asrning 90-yillarida ikkita

aviakompaniya Turkiyaga aviayo‘lovchilarni tashuvini amalga oshirgan. Bu aviakompaniyalarning biri parvoz chog‘ida yo‘lovchilargi 100gr aroq va tuzlangan bodring qamda boshqa gazaklarni taklif etishanda, yo‘lovchilar aynan shu kompaniya xizmatlaridan ko‘proq foydalanishgan.

Xalqaro IPCA klassifikatsiya buyicha menyuning kodlangan tizimi quyidagi ko‘rinishga ega bo‘ladi.

Masalan: “A”- ovqatlantirish klassi

K- ekipaj

F-birinchi klass C-biznes klass S-standart klass Y-ekonom klass “V” –yo‘nalishli

0- Yo‘nalishsiz

1- To‘g‘ridan-to‘g‘ri ovqatlantirish

2- Qaytariladigan ovqatlantirish “SS”- (2 simvol) –ovqatlantirish turi

-birinchi harf S-sovuq

N-issiq

-ikkinchi harf

M-ovqatlantirish D-kechgi taom

L-tushlik V-nonushta

-YOKI

FT-mevalar

SX-engil ovqatlantirish

-YOKI 1-simvol istisno holatda T-choy

S-sovuq ichimliklar “00-0” belgilangan narx

Narxning oxirgi raqami kasr qismi bo‘lib, 10ssentga karrali hisoblanadi.

Masalan 05-0=$5,05-5=$5,5

“111” menyu raqamining tartibi (menyuning kamdan-kam uchraydigan identifikatsion raqami, u bilan aviakompaniyaga buyurtma beriladi)

“Spets”-maxsus ovqatlantirish INF-infant (bolalar uchun) VGML-vegetariancha

A VML-osiyocha MOML-musulmoncha

DBML-diabetlilar uchun FRML-mevali

BBML-bolalar uchun (2-yoshgacha)

SHML-bolalar uchun (2-yoshdan 12-yoshgacha)

Maxsus ovqatlantirish uchun alohida tulov amalga oshirilmaydi uning bahosi chipta narxiga kiritilgan bo‘ladi. Alohida sharti shundaki uni chiptani bron qilish vaqtida yoki parvozdan 24-48 soat oldin buyurtma qilinadi. Ekipaj uchun ratsion tuzish chog‘ida ba’zi bir mahsulotlardan voz kechiladiki ular klechatkaga boy, damlash xususiyatini chaqiruvchi, parvoz chog‘ida noxush xolatlarni keltirib chiqarmasligi lozim. Ularga no‘xot, makkajo‘xori, sholg‘om, qovun, tarvuz, o‘rik, qaroli, qo‘ziqorin, kvas, karam, tuzlangan bodring.

Samolyotga parvoz oldidan buyurtma asosidagi ta’minotni aeroportning maxsus xizmat xodimlari shug‘illanishadi. Parvozdan 3 soat oldin bu xizmat vakillari har bir reys uchun buyurtmalarni alohida xizmat ko‘rsatish klassi asosida ko‘rsatilgan ratsion soniga ko‘ra etkazib berishadi.

Samolyot borti oshxonasi o‘zining professionalligi bo‘yicha davriy ravishda attestatsiyadan o‘tishi va tegishli sertifikatga ega bo‘lishi kerak.

Aviakompaniya oziq-ovqat mahsulotlarini ishlab chiqaruvchilarning liderlari bilan hamkorlik o‘rnatishadi. Zarur bo‘ladigan oshxona anjomlarining yuqori sifatlisini harid qiladi.



Bort stoli servirovkasi.

Xizmat ko‘rsatish sifati va menyu assortimenti reysning klassiga bog‘liq bo‘ladi.

Bortli ovqatlantirishning 40 ga yaqin turli taklif etilishi mumkin. Ular yoshga, tibbiy ko‘rsatma asosida bo‘lishi mumkin.

Buyurtmalar (chiptani rasmiylashtirishda) qo‘yidagi turdagi ovqatlanish turlarini (20-rasm) taklif etadi.

-bolalar

-chaqaloqlar

-vegetirian (bir necha turlari)

-kamkaloriyali

-musulmoncha

-hind vegiterian bo‘lmagan ovqatlanish

-davolovchi ovqatlanish

-tuzsiz ovqatlanish

-kleykovina saqlamaydigan ovqatlanish



Samolyot bortida taklif etiladigan taomlar kompleksi



Turistlarni temiryo‘l transportida ovqatlantirish

Temiryo‘l transportida ovqatlantirish vokzallarda stansiyalarda va poezdda tashkil etiladi. Ovqatlantirish xizmatlari yo‘lovchilarga maksimal qo‘laylik yaratish vaqtni tejashni ko‘zda tutadi.

Vokzallarda yo‘lovchilarga restoran, bar, bistro, kofe-avtomat, orqali amalga oshiriladi.

Vogon restoran ikkita salondan iborat bo‘lib 48 o‘ringa 24ta stol qo‘yiladi. Vogon restoranda suyuq yoqilg‘iga moslashgan plita sovitish shkafi, muz uchun idish, ishlab chiqarish stoli turli maqsadga muljallangan *asbob anjomlar bo’lishi kerak. Vagon-restoranlar soat 9.00dan 23.00 gacha ishlaydi. Restoranga kirish uning ish vaqti tugashidan 30 minut oldin tuxtatiladi.*

Temiryo‘l transportida ovqatlanish xizmatini tashkil etish.



Vagon-restoranining umumiy ko‘rinishi

Poezdning turiga ko‘ra yo‘lovchilar kontengentiga ko‘ra reys brigadasi shakllantiriladi. U 5-7 kishidan: direktor, ishlab chiqarish bo‘yicha o‘rinbosar, oshpaz, oshxona xodimsi, idish-tovoq yuvuvchi, 2ta ofitsiantdan ulardan biri, ofitsiant tarqatuvchi (telejka orqali). Ofitsiant tarqatuvchi vagonlardagi yo‘lovchilarga sut mahsulotlari, bulochka, sendvichlar, tayyor oshxona mahsulotlarining yuqori assortimentda taklif etadi. Xizmat tugagach ishlatilgan idishlar yig‘ishtiriladi.

Avtomobil transportida yo‘lovchilarni ovqatlantirish turizm sohasida avtomobil transporti turli ko‘rinishda bo‘lishi mumkin:

Avto xizmatlar:

1. Avtobusda sayoxatni tashkil etish
2. Turistlarning shaxsiy avtomobilida tashkil etish
3. Avtomobillarni ijaraga berish

Avtobus marshruti turislarovqatlanishini ta’minlaydi lekin avtobus salonida oshxona anjomlaridan foydalanish mumkin .
Oshxona anjomlari avtobus klassiga bog‘liq.

3* kategoriyali turistik klassda mini oshxona jihozlari (kofe-qaynatgich, mini –bar. Sovutgich, ichimliklar uchun termonagrivatel)



bo‘ladi.

4* kategoriyali “komfort” klass mini oshxona, sovutgich, ichimliklar uchun termo isitgich bo‘ladi.

Eksklyuziv 5*li klassda sovutgich, oshxona grill va mikrotulqinli pech bilan issiq va va salqin ichimliklar dozatori, stakanlar uchun podstavka, yig‘iladigan stollar, chiqindilarni yig‘ishtirish uchun uskunalar.

Marshrut davomida turistlarni avtomo-billar to‘xtash joylari ham tashkil etiladi. Restoran xo‘jaligi avtovokzallarda, yo‘lda ham tashkil etilishi mumkin.

Avtomobil transportida turistlarni ovqatlantirish

4.8.Mexmonxona restoranlarida turistlar ovqatlanishini tashkil etish

4.8.1. Mexmonxonalarda ovqatlanish xizmatlarini tashkil etish

Mehmonxonalardagi kompleks restoranlarda xizmat ko‘rsatishni tashkillashtirganda quyidagi ovqatlantirish klassifikatsiyasini qo‘llash taklif etiladi:

OB (only bed) – ovqatlantirishsiz, faqat joylashtirish xizmati.

BB (bed end breakfast) - nonushta (shved stoli), bepul ichimliklar: chay, kofe, suv.

HB (half board) - yarimpansion, nonushta va kechki ovqat (shvedskiy stol), nonushtada bepul ichimliklar: chay, kofe, suv. Kechki ovqatlanishda ichimliklar pullik.

HB+ (half board plus) - Yarimpansion, nonushtava kechki ovqatlanish (shved stol). Ovqatlanish vaqtida qo‘shimcha alkogol va i alkogolsiz ichimliklar.

FB (full board) - To‘liq pansion, nonushta, tushlik va kechki ovqat (shved stoli). Ichimliklar tushlik va kechki ovqatlanishda pullik.

FB+ (full board plus) - To‘liq pansion, nonushta, tushlik va kechki ovqat (shved stoli). Ovqatlanish vaqtida qo‘shimcha ichimliklar.

AI (all inclusive) – xamma turlari ichida nonushta, tushlik va kechki ovqatlanish, ovqatlanish vaqtida qo‘shimcha alkogol va i alkogolsiz ichimliklar



Turistlarni mexmonxonalarda ovqatlantirish

Barcha mehmonxonalarda asosiy e’tiborni nonushta servisiga qaratiladi. Mehmonlarning kunni qanday o‘tkazishlari nonushtaning tashkil etilishiga qarab baholanadi. Mehmonxonadagi mehmonlar

tushlik, kechki ovqatga nisbatan nonushtaga har doim kelishadi. Shunga ko‘ra quyidagi shart- sharoitlarni yaratish lozim:

- Nonushta tashkil etiladigan bino toza va yaxshi shamollatib, havosi almashtirilgan bo‘lishi lozim.
- Erta boshlanishiga qaramay (nonushta soat 6:00 dan boshlanishi ham mumkin), xizmatchilar tetik va faol bo‘lishlari shart.
- Xizmat ko‘rsatish uzulishlarsiz tashkillashtirilishi kerak.

Nonushtaning quyidagi turlari mavjud:

1. ***Kontinental nonushta.*** Bu nom ingliz tilidan olingan bo‘lib (continental breakfast), juda ko‘p yillar ilgari evropaliklar uchun qabul qilingan. Hozirgi kunda turli mamlakatlardan kelgan mehmonlar uchun alohida turi mavjud. Kontinental nonushta: kofe, choy yoki issiq shokolad, shakar, qaymoq, limon, 2 turdagi povidlo, jem yoki asal, turli non mahsulotlari sariq yog‘dan iborat. Yakshanba kunlari sovutilgan tuxum ham beriladi. Evropaning ko‘pgina shaharlarida kontinental nonushtaning bahosi mehmonxona bahosiga qo‘shiladi.
2. ***Kengaytirilgan nonushta.*** Bu turdagi nonushta 60 yil o‘rtalarida Evropada keng tarqalgan bo‘lib, kontinental nonushtadan farqli ravishda mehmonlarga sharbatlar (apelsinlar, tomatli), vetchenali, pishloqli, kolbasali, tuxumli taomlar, yogurtlar, tvoroglar, quruq mevalardan iborat bo‘ladi. Nonushta vaqtida bufet servisi asosida ofitsiantlar xizmat qiladi yoki shkopchalarni stolga keltirib qo‘yadi. Tuxumli taom buyurtma asosida tayyorlanadi.
3. ***Inglizcha nonushta.*** Ingliz nonushtasi asosan xonaga choy yoki kofe olib kelishdan iborat (issiq shkolad ham). Shuningdek, shakar, bulochka mahsulotlari, sariyog‘, jem, asal, murabbolardan ham tayyorlash mumkin. Bunday nonushta «Short breakfast» (qisqa nonushta) deb ataladi, unga qo‘shimcha ravishda tuxum, baliq, yormalardan tayyorlangan taomlar tashkil etadi. Bu nonushta xuddi kengaytirilgan nonushta kabi servirovkalanadi. Agar mehmon tuxum o‘rniga baliqli yoki suli yormasidan tayyorlangan taomlarga buyurtma bersa, unda qo‘shimcha ravishda baliqqa pribolar yoki qoshiqlar bilan servirovkalanadi.
4. ***Amerikaga oid nonushta.*** Bunda qo‘shimcha ravishda: muz

bo‘laklari bilan oddiy suv, mevali sharbat, mevalar (greyprut, tarvuz, qaymoqli mayda mevalar) yoki mevali kompotlar (olxo‘ri, shaftoli). Yormali taomlar (makkajo‘xorili, guruchli), oz miqdordagi go‘shtli, har xil piroglar va boshqalar ham berildadi.

Quyidagi 4.1-jadvalda milliy nonushtalarning boshqa turdagilari keltirilgan.

4.1-jadval

Milliy nonushtalar turlari

Milliy nonushta turi	**Tashkil qiladigan mahsulotlar**
1-Avstriyaga oid	Qaymoq yoki sutli kofe, bulochka
2-Avstriyaga oid	Sovuq taomlar (kolbasa, qaynatilgan go‘sht), issiq taomlar (dimlangan yoki qovurilgan go‘sht, qovurilgan jigar), mineral suv, kofe
Gollandlarga oid	Kofe, choy, sut, gollandcha anisli suxarilar, gollandcha pishloq, sutli bo‘tqa, nachinkali blinchiklar, seld, go‘shtli assorti
Ispancha va portugalcha ertalabki	Kofe, bulochka, marmelad yoki issiq shokolad bilan pechenelar
Ispancha va portugalcha kechki (10:00-11:00)	Sabzavotlar, baliqli va tuxumli taomlar
Italyancha	Mevalar, sutli achchiq kofe. Marmelad bilan bulochka, asal yoki sariyog‘
1-Nemislarga oid (6:00 atrofida)	Sut yoki qaymoqli kofe, marmeladli yoki jemli bulochka, pishloqli yoki sariyog‘li buterbrodlar
2-Nemislarga oid (10:00-11:00)	Sovuq va issiq taomlar, desert, birinchi va ikkinchi taomlar
1-Polyaklarga oid	Choy, sutli kofe, bulochka, marmelad yoki murabbo
2-Polyaklarga oid	Sovuq va issiq taomlar. Desert, kofe, sutli choy
Skandinaviyaga oid	Baliqli va go‘shtli taomlar, qurutilgan non
Finlarga oid	Sutli issiq ichimlik
1-Fransuzga oid	Juda ko‘p sutli achchiq kofe, sariyog‘, turli xildagi pishloqlar, non, bulochka, rogaliklar
2-Fransuzga oid	Sovuq taomlar (buterbrod kanape, sabzavotlardan tayyorlangan salatlar, tovuq, baliq, sariyog‘, dengiz mahsulotlari), issiq sabzavotli taomlar, baliq yoki go‘shtli, sabzavot, meva garnirli taomlar, kofe

1-Shveysariyaga oid	Sutli kofe, bulochka
2-Shveysariyaga oid	Pishloq, go‘shtli assorti, sulili bo‘tqa, baliq yoki go‘shtli issiq taomlar, bulochka, asal

5. Shampan, vinoli nonushta. Bu nonushtaning vaqti soat 10:00 dan 11:30 gacha. Kofe, choy, spirtli ichimliklar (shampan, vino), oz miqdorda issiq va sovuq taomlar, sho‘rva, salatlar, desertlar. Taklif xuddi bufet kabi. Shampan alohida talab bo‘yicha etkaziladi.

6. Kechki nonushta. Soat 10:00 dan 14:00 gacha. Tarkibi nonushta va tushlikda beriladigan taomlar va turli mahsulotlardan iborat, ya’ni issiq va sovuq taomlar, ichimliklar, bulochka, sariyog‘, jem, kolbasa, pishloq, desert. Taklif xuddi bufet kabi. Alternativ tushlik va nonushtadan iborat.

Turist xohishiga binoan ularga taomlarni yashab turgan xonalariga keltirib berish mumkin. Restoran ma’muriyati ularning buyurtmalarini qabul qiladi, xizmat qiladi va buning uchun berilgan ovqat, ichimliklar bahosiga 10% dan oshmagan so‘mma qo‘shib olinadi.

Buyurtmalar mehmonxona qavatlaridagi bufetlar tomonidan qabul qilinadi. Buning uchun telefon yoki signalizatsiyadan foydalaniladi. Buyurtmani telefon orqali yoki navbatchi xodimni chaqirib berish mumkin. Qavatlarga chiqib-tushish qulay bo‘lishi uchun ofitsiantlarga alohida xona ajratilishi mumkin. Ofitsiantlar xonasida idish-anjomlar saqlash uchun shkaf yoki servant bo‘lishi kerak. Bu erda dasturxonlar, salfetka, stollar, elektr choy qaynatgich, elektr plita, sovutgich bo‘lishi lozim.

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

Buyurtmalar qaerda qabul qilinishidan qat’i nazar, oldindan buyurtmalar qabul qilish daftariga yozilishi shart. Daftarda mehmonxonaning qaysi xonasiga, qaysi vaqtda, necha kishiga, qanday taom va ichimliklar keltirib berish lozimligi yozilishi kerak. Ofitsiantlarning yordamchi xonasida etarli idish-anjomlar borligini xizmat qiluvchilar aniq bilishlari lozim.

Qavatlararo xizmat qilinganda telefon orqali yoki signalizatsiyadan navbatchi ofitsiant chaqiriladi. Ofitsiant xonaga kelib kirishga ruxsat so‘raydi. Salomlashgach, ofitsiant chaqirilganiga ishonch hosil qiladi. Taom va ichimliklar tanlashda yordamlashadi, xizmat qilish vaqtini belgilab, buyurtma qabul qiladi. Xizmat xonasidan ofitsiant telefon orqali, restoran oshxonasi yoki bufetga buyurtma beradi, o‘zi idish-anjomlar, ziravorlar va boshqa kerakli narsalarni patnisga qo‘yadi. So‘ngra buyurilgan taom va ichimliklarni mehmonning xonasiga keltiradi.

Sanitariya-gigiena qoidalari talabiga binoan taom va mahsulotlar qopqoq bilan yopiladigan idishlarda bo‘lishi yoki salfetka bilan berkitilishi kerak.

Idish va mahsulotlarni faqat salfetkalar ustiga qo‘yish kerak. restorandan olib kelinadigan idish-tovoq-lar, mahsulotlar mehmonxonadagi bufetlarga maxsus aravachalarda yoki patnislarda tashiladi.

Eng yaxshi restoran tajribalari shuni ko‘rsatadiki, mehmonxonaga birdaniga 2 - 3 xonadagi mehmonlarga ovqat olib borilsa, ish ancha tezlashadi.

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

Boshqa ofitsiant restorandan o‘z yordamchi xonasiga mahsulotlar olib keladi. Bo‘sh vaqglarida birinchi ofitsiantga yordam beradi.

Buyurtmani berishdan oldin xizmat uchun schyot tayyorlab qo‘yish kerak. Mijoz bilan hisob-kitob tez bo‘lishi uchun ofitsiantda mayda pullar bo‘lishi lozim.

Mehmonning xonasiga borishda ofitsiant patnisni chap qo‘lida ko‘taradi, uning o‘ng qo‘li bo‘sh bo‘lishi kerak, chunki o‘ng qo‘l bilan eshik ochadi, patnisga ba’zi narsalarni qo‘yadi, oladi. Mehmonxona yo‘lagidan borishda patnisni elka barobar ko‘taradi, xonaga kirish oldidan uni pastga ko‘krak barobar tushiradi.

Xonaga kirgach, ofitsiant patnisni tumbochka ustiga qo‘yadi, mehmonlar stoliga dasturxon yozadi, har bir meh-monga bittadan sochiq-salfetka soladi, qoshiq, vilka, pichoklarni qo‘yadi, so‘ngra taom tortadi. Mehmonlarning ruhsati bilan bo‘shagan idishlarni, anjomlarni yig‘ishtirib oladi. Agar mehmonlar xohish bildirsalar idishlardan ayrimlarini vaqtincha qoldirishi mumkin.

Buyurtma bajarib bo‘lingandan so‘ng ofitsiant mehmon aytilgan vaqgda xonaga keladi, qoldirilgan schyot bo‘yicha hisob-kitob qiladi, idishlarni yig‘ishtirib olib bufetga keltiradi.

Mehmonlar yashaydigan xonalarga tushlikka qaraganda nonushtalar tez-tez berilib turadi. Taomnomada ko‘rsa-tilgan suyuq, quyuq, issiq ovqatlarni, ichimlik, shirin-liklarni ofitsiant maxsus idishlarda beradi. Mehmon- xonada yashaydigan shaxslarga xizmat qilishda odatdagi oshxona idish - anjomlaridan foydalanilmasdan, maxsus mehmonlar uchun atalgan idish- tovoqlarni ishlatish lozim. Buyurtmalar ko‘p bo‘lganda taomlarni bufetdan xonalarga aravachalarda keltirish mumkin. Bu aravacha-stollarda asosan restorandan bufetlarga mahsulotlar tashishda foydalaniladi. Ayniqsa, buyurtmachilar xonalarda bir necha kishi bo‘lganda bu aravacha-stollarda ovqat tashish unumli bo‘ladi. Ofitsiant mehnatini patnislar ham en-gillashtiradi, to‘rtburchak patnislarda idishlar, taomlar keltiriladi. Metalldan yasalgan ichi chuqur idishlarda bir yo‘la bir necha kishi uchun taom keltirish mumkin. Bu idish-ning o‘ziga mos qopqog‘i bo‘ladi, qopqoq yopilgach, uningustiga

ham tarelkalar qo‘yish mumkin, u shunday ishlan-ganki, hech narsa sidirilib tushib ketmaydi.

Qavatlar bo‘yicha bufetlari yo‘q mehmonxonalarda mehmonlarga xizmat qilish uchun ofitsiantlar zvenosi tashkil qilinadi. Chet tillarni biladigan navbatchi ofitsiant xonalarda yashovchi mehmonlardan buyurtmalar qabul qiladi. Buning uchun telefon o‘rnatilgan maxsus stol bo‘ladi. navbatchi ofitsiant hamma xonalar bilan telefon orqali bog‘lanishi mumkin. Bosh ofitsiant, oshxona, bufetlarga qo‘ng‘iroq qilib, qanday taom va mahsulotlar borligidan xabardor bo‘lib turadi. Xonalarda yashovchi mehmonlar ham telefon orqali buyurtma berishi, navbatchi ofitsiantni chaqirishi mumkin. Buyurtmani qabul qilib olar ekan, ofitsiant xona raqamini, xo‘randalar miqdori, taomlar nomi, miqdori, buyurtma qabul qilingan vaqt va uni be-rish fursatini yozib oladi. Buyurtmani qabul qilgan navbatchi ofitsiant uni ijro etish uchun topshiradi.

Turistlar ovqatlanishidagi asosiy xizmat formalari.

Nonushta, tushlik va kechki ovqatni tashkillashtirishda turli xizmat ko‘rsatish usullaridan foydalaniladi.

1. «A lya kart».
2. «A part».
3. «Tabldot».
4. «Shved stoli».
5. Bufet xizmat ko‘rsatish.

«A lya kart (a la carte)» xizmat ko‘rsatish. Mehmonlar menyu (taomnoma)dan o‘zlariga yoqadigan taomlar va ichimliklarni tanlab oladilar. Buyurtma oshxonaga beriladi, shundan so‘ng buyurtmaga asosan stolni servirovkalash boshlanadi. Bunda mehmonlar ofitsiantdan taom va ichimliklar tanlashda maslahat olishi mumkin. Bunday paytda sugestli servis qo‘llaniladi, ya’ni mehmonga taomni tanlay olishini singdirish, bu usul restoranga yaxshigina daromad keltirishi mumkin. Bu servis mehmonlarni majburiy tarzda tanlashda qo‘llash uchun emas, balki ularga maslahatlar berish mumkinligiga ishmkon yaratiladi. Odatda ofitsiant mehmonga tanish bo‘magan taomni tatib ko‘rish uchun sharoit yaratadi. Qaysi taom bilan vino ichish mumkinligi to‘g‘risidagi

maslahatni esa, ular bajonidil qabul qilishadi. Servisning maqsadi, restoranda xizmat koʻrsatishni rivojlantirish, mahsulot turlarini koʻpaytirishdir. «A lya kart» usul boʻyicha xizmat koʻrsatish koʻp mehnat talab qilishiga qaramay, koʻpgina restoranlarda qoʻllanilib kelinmoqda va bu mehmonlarning hohishi boʻyicha amalga oshiriladi.

«A part (a part)». Mehmonlarga bunday usulda xizmat koʻrsatishda, taxminiy buyurtma olinib, berilgan vaqt asosida bajariladi. Koʻpgina dam olish uylarida va mehmonxonalarda foydalaniladi.

«Tabldot (table d'hote)». «A part»dan xizmat koʻrsatiladigan mehmonlarga bir xil menyu asosida, bir vaqtda xizmat koʻrsatish bilan farqlanadi. Hamma stolga oʻtirgandan keyin xizmat koʻrsatish boshlanadi. Odatda pansionatlarda, dam olish uylarida va boshqa binolarda foydalaniladi.

Soʻnggi yillarda bunday xizmat koʻrsatish usulidan nonushtada koʻproq foydalaniladi. Shuningdek, konferensiyalar, simpoziumlar, majlislar qatnashchilari uchun ham qoʻllaniladi.

Ovqatlanishning maxsus turlari koʻp sonli iste'molchilarga (ilmiy anjumanlar, simpozium, se'zd va h.k.) chegaralangan vaqtda sifatli xizmat koʻrsatish maqsad qilib qoʻyiladi. Bunda: zal-ekspress, stol-ekspress, shved stoli (bufet), keytering kabilar tashkil qilinadi.

Zal-ekspress – restoranlarda chegaralangan tushlik vaqtida iste'molchilarga xizmat koʻrsatishni tezlashtirish maqsadida tashkil qilinadi. Bunday zal 4 kishidan iborat guruh xizmat koʻrsata oladigan, unchalik oʻrinlar soni koʻp boʻlmagan holda boʻladi. Taomnomasi esa kompleks tushlik, ya'ni 4 xil: sovuq taomlar, suyuq taomlar, asosiy issiq taom va desertdan iborat boʻladi. Non narxi esa tushlik tarkibida kirgiziladi. Tushlik vaqtida zal-ekspressdagi stollarning hammasi tayyor holda boʻladi. Servirovkalashda esa oʻrtacha likopchalar, ovqatlanish asboblari va fujerlardan foydalaniladi. Har bir stolda taomnomalar qoʻyiladi. Stolga xoʻrandalar oʻtirganda ofitsiant engil ovqatlarni olib keladi, undan keyin suyuq taomlar, soʻng asosiy issiq taom va desert olib kelinadi. Bunday tushlikda iste'molchi odatda 15-20 daqiqa sarflaydi. Tushlikning standart narxi aniqlangan boʻlib, hisob-kitobni tezlashtiradi. Hisob toʻlangandan keyin chek asosida beriladi.

Stol-ekspres – 20 kishiga mo‘ljallangan bo‘lib, markaziy qismi aylana harakatiga ega bo‘ladi. Stolda har xil yaxnalar, taomlar, qandolatchilik mahsulotlari, sharbatlar, har xil salqin ichimliklar qo‘yiladi. Iste’molchi stolga o‘tirib markaziy aylanmani aylantirib kerak bo‘ladigan taomlarni tanlashi mumkin. Issiq ichimliklarni esa ofitsiant talabga ko‘ra olib keldi va hisob-kitob qilinadi.

Nazorat uchun savollar

1. Xorijiy turistlarning turlari qanday?
2. Evropalik turistlar taomlari qanday bo‘lishi kerak.
3. Yaponiya turistlari taomi qanday bo‘lishi kerak?
4. Guruh bo‘lib kelgan turistlarga qanday xizmat ko‘rsatiladi?
5. Xorijiy turistlarni ovqatlantirishda qanday o‘ziga xos xususiyatlar bor?
6. Ofitsiant xorijiy turistlarni qabul qilishning qanday qoidalarini bilishi kerak?
7. Xorijiy turistlarga xizmat qilishda bosh ofitsiant va ofitsiantlarning mas’uliyatlari nimadan iborat?
8. Mexmonxona ovqatlanish sistemalariga nimalar kiradi?
9. Sinf deganda nima tushuniladi?
10. Ovqatlanishda qo‘shimcha talablarga qanday xizmatlar ko‘rsatiladi?
11. Ovqatlanish korxonalari turlariga nimalar kiradi?
12. Ovqatlanish korxonalari va restoranning boshqaruv strukturalari nimalardan iborat?
13. Ovqatlanish korxonalari kirish joylari qanday talabga javob berishi kerak?
14. Ovqatlanishda xizmat ko‘rsatish nechta turga bo‘linadi?

V BOB. OVQATLANISH KORXONALARI XIZMATLARI VA MAHSULOTLARI SIFAT NAZORATI

5.1. Restoran xizmatlari va mahsulotlari sifatining nazoratini tashkil etish

5.1. Innovatsion rivojlanish sharoitida “umumiy ovqatlanish xizmatlari sifati” bilan bog‘liq asosiy tushunchalar va ularning mazmun-mohiyati

Umumiy – ovqatlanish xizmatlari sifati va raqobatbardoshligini oshirish masalalarini o‘rganar etarkanmiz, avvolo mazkur xizmatlarining mohiyati va xususiyatlarini, u bilan bog‘liq asosiy tushuncha va ayrim atamalarning mazmuni, kelib chiqishi va rivojlanish jarayonlarini nazariy jihatdan tahlil qilish lozim deb hisoblaymiz.

Avvalo xizmat atamasi, uning mazmuni, qo‘llanilish doirasi, olimlar tomonidan xizmat sohasiga doir olib borilgan tadqiqotlarga va unga berilgan tariflarga qisqacha to‘xtalish lozim deb bildik.

20 asrning ikkinchi yarmida postindustrial jamiyatlarining rivojlanishi xizmat nazariyasining shakllanishiga zamin yaratdi va uni rivojlantirish masalalarini yuzaga keltirib chiqardi. Natijada ko‘plab iqtisodchi olimlar va tadqiqotchilar xizmat sohasini tadqiq qilishga e’tibor qaratishdi.

“Xizmat” atamasi dunyo olimlari tomonidan iqtisodiy adabiyotlarda turlicha nuqtai nazardan qo‘llanilib, iqtisodiy bilim sohasiga bog‘liq holda talqin qilinadi. Ushbu atama doirasida ko‘plab xorijlik va mahalliy olimlarimiz nazariy tadqiqotlar olib borishgan.

Shunday taniqli olimlardan biri F.Kotler bo‘lib, u xizmatga quyidagicha ta’rif beradi: Xizmat – bu bir tomon boshqasiga taklif qilishi mumkin bo‘lgan har qanday faoliyatdir[4].

O.P.Efimova o‘zining tadqiqotlari natijasida xizmatga shunday izoh beradi: Xizmat – xarakat yoki faoliyat, iste’molchilar ehtiyojini qondirishning boshqa ko‘rinishidagi foydali ta’sir natijasi deb izohlashga harakat qiladi[5]. S.N.Korobkovaning talqini bo‘yicha: “Xizmat – bu

[4] Котлер, Ф., Маркетинг менеджмент. Экс пресс-курс. 2-е изд. / Пер. с англ. под ред. Божук С. Г. СПб.: Питер, 2006. — 464 с

[5] Ефимова О.П. Экономика гостиниц и ресторанов. Учебное пособие. Ефимова О.П., Ефимова Н.А;

harakat, ish yoki ish bajarishdir”[6]. G.A. Avanesova, L.P.Voronkova, V.I.Maslov, A.I.Frolovlar tomonidan tuzilgan “Turizm, gosteprimstvo, servis” nomli “Slovar-spravochnik”da xizmatga quyidagicha ta’rif berilgan: “Xizmatlar – bajaruvchi va iste’molchi o‘rtasidagi to‘g‘ridan to‘g‘ri hamkorlik natijasi, shu bilan birga mijozlar ehtiyojini qondirishga qaratilgan bajaruvchining shaxsiy faoliyatidir”[7]. ISO 8402:1994 halqaro standarti “Sifat boshqaruvi va sifatni ta’minlash - lug‘ati”da keltirilgan ta’rifda: “Xizmat ta’minotchi va istemolchi o‘rtasidagi to‘g‘ridan-to‘g‘ri o‘zaro ta’sir va istemolchilar ehtiyojini qondirishga qaratilgan ta’minotchining ichki faoliyati natijasi” deb izohlanadi[8].

Respublikamizning taniqli olimlaridan I.S. Tuxliev: “Xizmatlar-bu ko‘zga ko‘rinmas tovarning o‘ziga xos turidir” deydi va ushbu yondashuvda u xizmatni tovar xususiyatini ifodalagan, ya’ni, xizmatlar ishlab chiqarish, moddiy ishlab chiqarish jarayonlaridagi mehnat munosabatlarini o‘zida aks ettiradi, ammo ishlab chiqarish jarayoni natijasi nomoddiy shaklga ega bo‘ladi deb ta’kidlashga harakat qiladi[9]. Bizning fikrimizcha xizmat tushunchasiga I. Ochilov tomonidan berilgan ta’rif boshqalariga nisbatan mazmun va mohiyat jihatidan takomillik kasb etgan va u quyidagi shaklda berilgan: “Xizmat deyilganda, insonning, xo‘jalik yurituvchi subektlarnning, davlatning va jamiyatning ma’lum bir ehtiyojini qondirishga yo‘naltirilgan kishilarning naf keltiradigan xizmat jarayoni bilan bog‘liq ongli faoliyati tushuniladi”[10].

O‘zbekiston milliy insiklopediyasining “S” harfi qismida servis (ingliz tilidagi service – xizmat) so‘zidan olingan bo‘lib “jismoniy va

Кабушкина Н.И. – М.: Новое знание, 2004.

[6] Ефимова О.П. Экономика гостиниц и ресторанов. Учебное пособие. Ефимова О.П., Ефимова Н.А; Под ред.
Кабушкина Н.И. – М.: Новое знание, 2004.

[7] Аванесова Г.А., Воронкова Л.П., Маслов В.И., Фролов А.И. Туризм, гостеприимство, сервис. Словарь-справочник. Под ред. Л.П.Воронковой. – М.: Аспект Пресс, 2002. – 367 с.

[8] Международный стандарт ИСО 8402. Второе издание 1994-04-01. Управление качеством и обеспечение качества – Словарь. http://stroysvoimirukami.ru/iso-8402-94/

[9] Tuxliev I.S. va boshq. Turizm asoslari: O‘quv qo‘llanma – S.: SamISI, 2010 - 247 b.

[10] Ochilov I. Bozor munosabatlari sharoitida xizmatlarning turlari va ularning tavsifi. // Xizmat ko‘rsatish, servis va turizm sohalarini rivojlantirish: muammolar va ularning echimlari. Monografiya.T.: “IQTISODIYOT-MOLIYA”, 2008.37-b.

yuridik shahslarga, umuman keng aholiga xizmat ko‘rsatish” deb izohlangan[11].

Inglizcha-o‘zbekcha-ruscha iqtisodiyot atamalari lug‘atida service-xizmat- slujba, usluga deb tarjima qilingan[12].

1981 yili chop etilgan ikki qismdan iborat “O‘zbek tilining izohli lug‘ati”dan servis atamasini topa olmadik. Demak, mantiqan yondashganda ushbu davrlarda o‘zbek tilida servis atamasi mavjud bo‘lmagan yoki kam qo‘llanilgan degan hulosaga kelish mumkin.

MDH mamlakatlari va respublikamizning ko‘plab iqtisodchi olimlari xizmat va servis atamalarini alohida bir biridan farqlanuvchi kategoriyalar sifatida izohlashgan. Bizning fikrimizcha bu kategoriyalarning mazmun mohiyati deyarli bir xil bo‘lib ingliz tilidagi servis atamasi o‘zbek tilida xizmat va xizmat ko‘rsatish kabi ma’nolarni anglatadi. Shuni ta’kidlash lozimki, asrlar mobaynida halqimiz tomonidan qo‘llanib kelingan xizmat va xizmat ko‘rsatish atamalarining mazmun va mohiyati ilm fan, zamon rivojlanishi bilan xamohang tarzda mohiyatan boyib kelmoqda. Ilgari ushbu atamalar ijtimoiy munosabatlarnigina anglatgan bo‘lsa (kishilarning bir- biriga yordam berishi, ko‘maklashishi, qo‘llab quvvatlashi, o‘zgalarni e’zozlash, ardoqlash, mushkulini oson qilish, turli vaziyatlarda elkadosh bo‘lish va shu kabilar), endilikda iqtisodiy voqea hodisalar va munosabatlarni ifodalashda ham ulkan ahamiyatga ega bo‘lgan iqtisodiy kategoriyalarga aylandi. Bu kategoriyalarni qaysi ma’noda qo‘llanilayotganligini zamon va makon nuqtai nazaridan anglash lozim holos.

“Xizmat” atamasi bilan bog‘liq holda iqtisodiyotda ko‘p qo‘llaniladigan “xizmat sohasi” atamasi ham mavjud bo‘lib, ushbu atama mazmun-mohiyatiga ko‘ra iqtisodiyotning ma’lum bir sohasini ifodalaydi. Ushbu tushuncha doirasida ham ko‘plab iqtisodchi olimlar tadqiqotlar olib borgan bo‘lib, “xizmat sohasi” tushunchasiga oid ko‘plab fikr va muloxazalar bildirishgan. Shunday tadqiqotchilaridan biri S.N.Korobkova bo‘lib, u xizmat sohasiga quyidagicha ta’rif beradi: “Xizmat sohasi - yaratilish jarayonida namoyon bo‘ladigan foydali

[11] O‘zbekiston milliy ensiklopediyasi, s xarfi
[12] Inglizcha o‘zbekchar iqtisodiy atamalar lug‘ati

ta’sirga ega bo‘lgan, ne’matlar yaratiladigan iqtisodiyot sohasidir. Xizmatlar sohasida mehnat moddiy tovar ko‘rinishida ifodalanmaydi”[13]. G.A.Avanesova, L.P.Voronkova, V.I.Maslov, A.I.Frolovlar tomonidan berilgan ta’rifga ko‘ra: “...xizmat sohsi – bir tomondan o‘zining turli tuman ehtiyojlarini va talablarini qondirishni hoxlayotgan odamlar, boshqa tomondan mavjud talablarni qondirishni maqsad qilgan, iste’mol qiymatiga ega bo‘lgan foydali faoliyat tashkilotchilari, tovar va mahsulotlar ishlab chiqaruvchilarni raqobatlashuvining ishlab chiqarish xo‘jalik amaliyoti va o‘zaro ijtimoiy ta’sir doirasidir”[14].

“Xizmat” atamasini nazariy jihatdan o‘rganar ekanmiz o‘z o‘rnida “xizmat ko‘rsatish” atamasiga to‘xtalib o‘tish, uning qo‘llanilish holatlarini o‘rganish maqsadga muvofiqdir.

Demak, yuqorida bayon qilingan fikr-mulohazalarga o‘z e’tiborimizni qaratib, shuni ta’kidlashimiz lozimki, “xizmat ko‘rsatish”, “aholiga xizmat”, “servis” va shu kabi tushunchalarga turli olimlar va mutaxassislarning bu masaladagi ilmiy qarashlariga ob’ektiv yondashgan holda o‘z munosabatimizni bildiramiz. Xususan, bizning fikrimizcha, **xizmat ko‘rsatish, bu – har qanday ob’ekt va sub’ektlarning ko‘rinishidan, ijtimoiy sharoitlaridan, mulkchilik shakllaridan qat’iy nazar, ularning har qanday moddiy va ma’naviy ehtiyojini qondirishga xizmat qiladigan samarali mehnat faoliyati deb qarash maqsadga muvofiqdir. Uning samarasi ko‘p hollarda sinergetik ta’sir ko‘rinishida sodir bo‘lib, xizmat ko‘rsatilayotgan vaqtda emas, balki oradan sezilarli darajada vaqt o‘tganidan so‘ng bilinadi va shu orqali iste’molchining ehtiyojini qondirishda faol ishtirok etadi.**

Insoniyat mavjudki, uning asosiy muammosi ozuqa topish va organizmning oziq-ovqatga bo‘lgan fiziologik talabini qondirishdan iborat bo‘lib kelmoqda. Iptidoiy davrlarda bu muammo jamoaviy qondiriladigan, tirikchilikning asosiy faoliyat turi hisoblangan bo‘sa,

[13] 23 Коробкова С.Н. Сервисная деятельность. Учебное пособие. Под редакцией В.К.Романовича Издательство – СПб Питер – 2006.
[14] Аванесова Г.А., Воронкова Л.П., Маслов В.И., Фролов А.И.. Туризм, гостепримство, сервис. Словарь-справочник. Под ред. Л.П.Воронковой. – М.: Аспект Пресс, 2002. – 367 с.

hozirgissivilizatsiyalashgan davrda ham oziq-ovqat mahsulotlariga bo‘lgan talab insoniyatning birlamchi ehtiyoji hisoblanadi. Asrlar davomida insoniyat ongli taraqqiyoti natijasida odamlarning ovqatlanishi bilan bog‘liq jarayonlar rivojlanib bordi. Bu jarayonlarning takomillashuvi, ijtimoiy va iqtisodiy mazmun-mohiyati boyib borishi natijasida bugungi kunga kelib ko‘plab tegishli tushnchalar qatorida “**umumiy ovqatlanish xizmatlari**” tushunchasi paydo bo‘ldi. Bu tushuncha zamonaviy iqtisodiyoning lokomativ sohalaridan biri bo‘lgan xizmatlar sohasining asosiy bo‘g‘ini hisoblanadi.

Hozirda iqtisodiy adabiyotlar va huquqiy-me’riy hujjatlarda «umumiy ovqatlanish», «ommaviy ovqatlanish», «umumovqatlanish» kabi tushunchalar ishlatilmoqdaki, ularning barchasi bir sohani nazarda tutgan holda, turlicha shakllantirish orqali kishilarda bu boshqa-boshqa sohalar ekan-da degan tushunchani o‘yg‘otmoqda. Vaholanki, turli nom berish orqali mualliflar ayni bir sohani, ya’ni «umumiy ovqatlanish» sohasini nazarda tutishmoqda[15].

O‘zbekiston Respublikasi Vazirlar Maxkamasining 2003 yil 13 fevraldagi 75-sonli qarori bilan tasdiqlangan “**O‘zbekiston Respublikasida umumiy ovqatlanish mahsulotlarini (xizmatlarni) ishlab chiqarish va sotish qoidalari” da - “**Umumiy ovqatlanish sohasidagi xo‘jalik yurituvchi sub’ekt - bu umumiy ovqatlanish sohasida kulinariya, shuningdek boshqa oziq- ovqat mahsulotlarini tayyorlash, sotish va iste’mol qilishni tashkil etish hamda xizmatlar ko‘rsatish bo‘yicha funksiyalarni bajaruvchi yuridik shaxsdir” deb belgilangan.

Bugungi kunda “raqobat” atamasi ancha keng qo‘llanilishga ega va o‘z mohiyatiga ko‘ra universal kategoriya hisoblanib, o‘zaro xarakatlarning mutlaqo turli sohalardagi (ijtimoiydan tortib tabiatjarayonlarida) turlicha o‘zaro harakat shakllarini bayon etish uchun foydalaniladi. Buning ustiga, hatto iqtisodiy adabiyotlarda ham “raqobat” tushunchasining mazmuni ko‘pincha turlicha talqin etiladi. Jumladan, bir qator mualliflar raqobatni bozor agentlarining raqobatlashuvi sifatida talqin etadilar, shu bilan bir vaqtda boshqa guruh

[15] Sharipov T.S. Umumiy ovqatlanish korxonalari samaradorligini oshirishning tashkiliy-iqtisodiy mexanizmlarini takomillashtirish (Samarqand viloyati misolida). Iqtisod fanlari nomzodi ilmiy darajasini olish uchun yozilgan dissertatsiya. Samarqand-2010.

mualliflar esa, bunday ta’rifni noto‘g‘ri deb ko‘rsatib, “raqobat” va “raqiblik” tushunchalaridagi mazmuniy farqga e’tibor qaratadilar. Ushbu mazmunda raqiblik bozor sub’ektlarining real qarama - qarshilik jarayoni sifatida, raqobat esa - aniq bozor tarmog‘idagi bozor sub’ektlarining hulq-atvorini taqozolovchi, bozor qurulmasining hususiyati sifatida qaraladi. Bunda qarama-qarshilik (raqiblik) ustunlikni egallash maqsadiga yo‘naltirilganligi bilan, raqobat esa – raqiblik elementlariga ega bo‘lgan bozor xarakteristikasi sifatida xarakterlanadi, ya’ni psixologik raqobat, musobaqa yoki raqiblikni nazarda tutmaydi.

Ko‘ramizki, bunday talqinda qaralayotgan tushunchalar o‘zaro taqqoslanuvchidir, chunki taxlilning turli darajalariga - hodisa va belgi kategoriyalariga ta’luqlidir. Shu tarzda, ushbu tushunchalarni mazmuniy to‘ldirish zaruriyati namoyon bo‘ladi.

Iqtisodiy faoliyat yurituvchi sub’ektlar o‘zaro raqobatga kirishar ekan raqobatda yutib chiqish uchun turli tuman usullardan foydalanishadi, yangi yo‘llarni o‘ylab topishadi. Ularning xilma-xilligidan qat’i nazar umumiy tomoni bor. U narxga kelib taqaladi yoki bo‘lmasa narx ishtirok etmaydi. Shunga ko‘ra raqobatning ikki usuli bor: narx vositasidagi raqobatlashuv, narxdan foydalanmay raqobatlashuv.

D. Tojiboeva bergan ta’rifga ko‘ra – raqobat iqtisodiy faoliyat ishtirokchilarining o‘z manfaatlaridan kelib chiqib, yuqori daromad olish imkoniyatiga, nufuzli mavqeiga ega bo‘lish uchun boshqalar bilan bellashuvi, kurashidir.

A. O‘lmasov va A. Vahobovlar talqini bo‘yicha raqobat – bozor iqtisodiyoti ishtirokchilarining o‘z manfaatlarini yuzaga chiqarish uchun bir- biri bilan kurashi, ularning o‘zaro bellashuvidir.

Raqobatbardoshlik – bu raqobatga chidamli bo‘lish, unda g‘olib kelish qobiliyatiga ega bo‘lishdir.

Raqobatning rivojlanishi bozor ishtirokchilarining xususiy manfaatlarini hayotga tadbiq etish uchun imkoniyatlarning qisqarishiga, va buning oqibati sifatida, ularning hayotssiklining ham qisqarishiga olib keladi. Raqobat darajasi qancha yuqori bo‘lsa, bozorda yashab turish uchun raqobat kurashi shunchalik kuchli tarzda olib boriladi va bozor ishtirokchilari o‘rtasidan tabiiy tanlash mexanizmi

shunchalik faol amalga oshiriladi. Shu tarzda, raqobatning rivojlanishi raqobatchilar erkinliklarining kengayishiga emas, balki raqobatchilar o‘rtasidagio‘zaro kurashning keskinlashuviga olib keladi, bu bozor ishtirokchilarining tarkibining yangilashning jadallashuvida aks etadi. Ko‘rinadaki, raqobat tashkil etadigan aynan shu holatlar iqtisodiyot rivojlanishining innovatsion shart-sharoitlari tabiatini ochib beradi.

Keyingi yillarda jahonda ilmiy-texnika taraqqiyotinig jadal rivojlanishi bilan xizmatlar sohasida ham sifat o‘zgarishari yuz berdi. Jumladan, ta’lim, ilmiy tadqiqot va konstruktorlik, sog‘liqli saqlash, menejment, moliya, sug‘urta va telekommunikatsiya kabi “ilmtalab” tarmoqlar xizmatining roli oshib bormoqda. Bundan tashqari, IIT yutuqlarining faol foydalanilishi boshqa ko‘pchilik ananaviy xizmatlar taqdim etilishi texnologiyalarini ham o‘zgartirdi (elektron pochta, masofaviy ta’lim, onlayn tartibda avio va temiryo‘l chiptalarini sotib olish).

Xizmatlar sohasi ko‘plab har xildagi faoliyat turlarini qamrab oladi. Ishonch bilan aytish mumkinki, korxonalarning katta qismi u yoki bu darajada xizmatlar taqdim etish bilan ham shug‘ullanadi. Bunda gap nafaqat xizmat ko‘rsatishning ananaviy korxonalari to‘g‘risida, balki ishlab chiqarish korxonalari haqida ham boradi (ishlab chiqariladigan mahsulotlar servis xizmati ko‘rsatish, transport, axborot, konsalting xizmatlari kabilar). Shu tarzda, xizmatlar sohasini birgina tarmoq deb emas, balki iqtisodiyotning tarmoqlangan va murakkab strukturali, keng miqyosli sektori sifatida qarash zarur. Bunda ma’lumki, har bir alohida mamlakatdagi xizmatlar sohasi o‘zining noyob rivojlanish yo‘liga egadir. Ayrim mamlakatlarda “servis iqtisodiyoti” shakllanganligi, boshqalarida esa xizmatlar sohasi unchalik rivojlanmaganligiga qaramasdan, umuman olganda, jahon iqtisodiyotida servis sektori rolining oshib borishi umumiy tendensisi haqida gapirishimiz mumkin.

Ushbu sharoitlarda, jumladan, jahon bozorida xizmatlar sotish, moliyaviy darajadagi servis qaoliyati, xizmatlar sohasi ayrim tashkilotlarining ishlashi bilanbog‘liq bo‘lgan yangi iqtisodiy, statistik. Boshqaruvchilik va texnologik muammolar paydo bo‘ladi. Natijada xizmatlar sohasiturli ilmiy yo‘nalishlardagi. Jumladan iqtisodiyot,

marketing va menejment sohasidagi olimlarning diqqat markazidagi predmetiga tobora ko‘proq darajada aylanib boradi.

Shu tarzda, bugungi kunda xizmatlar sohasi bu, ijtimoiy iqtisodiy maqsadlarga erishish uchun ma’lum bir moddiy resurslar bilan ta’minlanganva tashkillashtirilgan o‘zaro hamkorlikdagi bo‘g‘imlar bo‘lib, hududlar, mintaqalar va shaharlar doirasida ma’lum tarzda to‘plangan va jamlangan tarmoqlarning (korxonalarning) jamlanmasidan iborat tizimdir. Bunda shuni ta’kidlash zarurki, iqtisodiyot servis sektorining raqobatbardoshligi umuman iqtisodiyotning imkonichtlaridan va bir qator sharoitlaridan foydalanish imkoniyatlaridan bog‘liqdir.

Birinchidan, bu xizmatlar sohasini raqobatbardoshligining omilli, resurslar bilan ta’minlanishi va ulardan foydalanish samaradorligi. Ikkinchidan, sinergetik effektga olib boruvchi o‘zaro bog‘liq va o‘zaro to‘ldiruvchan tarmoqlar va infratuzilmalarning bo‘lishi. Uchinchidan, kredit - moliya va investitsion siyosat (kreditlar qiymati, raqobatbardosh xizmatar yaratish va sotish bo‘yicha loyihalarga investitsiyalar yo‘naltirilishi), milliy daraja uchun mutanosiblashgan proteksionistik siyosat (soliq va boshqa imtiyozlar), shuningdek tovarlar va xizmatlar sifati va raqobatbardoshligini oshirishni rag‘batlantirishning boshqa shakllari (mukofotlar ta’sis etish va ushbu mukofotlarni olish uchun har yili tanlovlar o‘tkazish, sifat muammolari bo‘yicha tarmoq bo‘limlarini yaratish; halqaro sertifikatga ega, yuqori malakali mutaxassislar va kadrlar tayyorlash tizimini tashkil etish).

Bozordagi raqobatning zamonaviy bosqichi xizmatlar taklif etishning kengayishi bilan xarakterlanadi, bu o‘z novqatida YAIMda xizmatlar ulushini oshirishga(ayrim malakatlarda 70% gacha) va eksport hajmining ko‘payishiga (jahon eksportining 20%gacha) olib keladi. Bunda sanoati rivojlangan mamlakatlar YAIMda xizmatlar ulushining jadal ko‘payishi zamonaviy jamiyatda xizmatlar sohasining roli to‘g‘risidagi munozaralarning sababiga aylanmoqda. Jumladan, shunday fikr mavjudki, xizmatlar sohasining kengayishi nomoddiy (“Yangi” deb ataluvchi) iqtisodiyot shakllanayotganligini isbotlaydi, shuningdek ushbu jarayon deindustrializatsiyaning belgisi hisoblanib, ishlab

chiqarish sohasida mehnat unumdorligining o‘sish suratlari va sanoati rivojlangan mamlakatlarda milliy boylik yaratilishining sekinlashuviga olib keladi. Ko‘rinadiki, ushbu ma’noda shunday faktni hisobga olish lozimki, iqtisodiyotning moddiy va nomoddiy sohalari bir-birini almashtirmaydi, balki o‘zaro bir birini to‘ldiradi: bir tomondan, sanoat ishlab chiqarishi mahsulotlarini sotishda xizmatlarining roli o‘sib boradi, xozirgi bosqichda ularning tovarlari, jumladan, ko‘pincha ular bilan birga sotiluvchi xizmatlarning sifati va to‘plami bo‘yicha baholanadi, boshqa tomondan esa – xizmatlar sohasining industrlashuva Yangi, shu jumladan, axborot texnologiyalari asosida yuz beradi.

Shu bilan birga, anchagina mutaxassilarning, xizmatlar sohasi o‘z innovatsiyalarini “ishlab chiqarmaydi”, balki sanoat ishlanmalaridan foydalanadi deb hisoblashlariga qaramasdan, ko‘ramizki, bunday nuqtai nazarga qo‘shilib bo‘lmaydi – xozirgi bosqichda xizmatlar sohasida, ularning o‘ziga xos xarakteri va innovatsiyalari borligi to‘g‘risida gapirish mumkin. Sanoat innovatsiyalaridan farqli holda, ular tovarlar yaratish, texnologik jarayonlar va boshqaruvni tashkil etish innovatsiyalariga bo‘linib, ularda ishlab chiqarish jarayoni ishlab chiqarish va tijoratlashuvdan ajralgan holda bo‘lsa, xizmatlar sohasida innovatsiyalarning turlicha ko‘rinishidagi turlari o‘rtasidagi chegaralar yuvilib va yo‘qolib ketgan.

Shu o‘rinda innovatsiya atamasiga e’tibor qaratib o‘tish maqsadga muvoqiqdir. Innovatsiya deyilganda, ilg‘or g‘oyalar asosida malga oshirilgan ishlanmalar natijalarining fan va texnika yutuqlari, ilg‘or texnologiya va Yangi ixtirolar sifatida turli sohalarda (iqtisodiy, ijtimoiy, ma’naviy hayotimizda, boshqaruv tizimi kabilarda) qo‘llanilishi bilan bog‘liq hodisa tushuniladi[28]. Xizmatlar sohasida raqobat toboro kuchayib borayotgan bir sharoitda raqobatlashuvga Yangicha yondashuvlarni talab etadi. Bu innovatsiyalarning keng ko‘lamda joriy etilishi bilan izohlanadi. Shuni inobatga olgan holda biz **“innovatsion raqobat”** va **“innovatsion raqobatbardoshlik”** tushunchalarini qo‘llashni va ularga quyidagicha ta’rif berishni taklif qilamiz.

Innovatsion raqobat – bu mavjud aniq bozorda tovar va xizmatlarni xuddi shunga o‘xshash tovar va xizmatlar bilan raqobatbardoshligini

yoki raqobatbardosh emasligini ko‘rsatib berish maqsadida ishlab chiqarishga joriy qilingan Yangi usul va boshqarish shakllarini o‘zida ifodalovchi ishlanmalar majmuasidan iborat g‘oyalarni amalga oshirish jarayonidir.

Innovatsion raqobatbardoshlik – bu raqobatning kuchayishi sharoitida yangiliklardan foydalanib, innovatsion faollikni yanada rivojlantirish va takomillashtirishga xizmat qiluvchi boshqarishning yangi texnologiyalari va tashkiliy tarkibini joriy qilishga yo‘naltirilgan g‘oyalar va bilimlar yig‘indisidir.

Raqobatbardoshlik va raqobat kurashida ustunlik pazitsiyasini saqlab turishda “sifat” kategoriyasi eng muhim omillardan biri sanaladi. Ko‘plab iqtisodiy adabiyotlarda raqobatlashishning narxli va narxsiz usullari ko‘rsatilan. Narxsiz raqobatlashuvning asosiy omili sifat sanaladi. (tadqiqotlarga asoslanib shuni aytish mumkinki, m: jizzax somsa va u erdagi qo‘shimcha xizmat uchun uning narxi va uzoq yo‘l xarajatlarini o‘ylab o‘tirishmayapti) Aynan ovqatlanish xizmatlari sohasida insonlarning sifatga bo‘lgan asosiy talabi narxni ikkinchi darajaga tushirmoqda. Shu sababli biz tadqiqotlarimizda raqobatbardoshlikni oshirishda sifat kategoriyasini asosiy omil sifatida tanlashni lozim topdikdik.

5.2. Ovqatlanish korxonalari xizmatlari sifatini ta’minlash ishlarini tashkil etish

5.2.1. Ovqatlanish xizmatlari sifatini baholashning zamonaviy usullari

Umumiy ovqatlanish xizmatlari raqobatbardoshligini oshirishga ta’sir ko‘rsatuvchi omillardan asosiysi sifat omili ekanligini ko‘rsatib o‘tdik.

Haqiqatdan ham iqtisodiy va ijtimoiy hayotning barcha jabhalarida xizmat ko‘rsatish sifatini ta’minlash masalasi ko‘p jixatdan korxona va tashkilotlar faoliyati bilan bog‘liqdir. Qolaversa aholining hayot darajasi va sifatini oshirishda xizmatlar sohasining o‘rni va ta’siri tobora muhim ahamiyat kasb etib bormoqda. Bunda iste’mol qilinayotgan xizmatlarning sifati insonlarning turmush darajasiga to‘g‘ridan-to‘g‘ri

ta’sir ko‘rsatib, ularning hayoti sifatini oshirishni ta’minlovchi asosiy omillardan biri hisoblanmoqda.

Xizmatlarning sifati borasida so‘z yuritar ekanmiz avvalo sifat tushnchasini atroflicha tahlil qilish maqsadga muvofiq. Sifat tushunchasi XX asrda tavor moddiy boylik yaratilishi taraqqiyoti bilan chambarchas holda shakllandi va rivojlanib bordi. Ayniqsa asrning ikkinchi yarmida sanoat rivoji sifatga nisbatan aniq munosabat va qarashlarni shakllanishiga asos bo‘ldi. Sifat tushunchasi doirasida ko‘plab xorijlik va mahalliy olimlarimiz tomonidan ilmiy-nazariy tadqiqotlar olib borilgan bo‘lib, ushbu tadqiqotlar natijasida mahsulotlar va xizmatlar sifatini ta’minlash bilan bog‘liq nazriy asoslar takomillashib bordi.

Sifat kategoriyasi rivojlana borishi natijasida unga turlicha ta’riflar ishlab chiqilgan va takomillashib kelgan. Shunday ta’riflardan biri ISO 8402:1994 halqaro standarti “Sifat boshqaruvi va sifatni ta’minlash - slovar”ida keltirilgan bo‘lib, unga ko‘ra “Sifat-obektning belgilangan va ko‘zlangan ehtiyojlarni qondirish layoqati, xususiyatlari majmuidir”[16].

Korxona va tashkilotlar nuqtai nazaridan esa sifat – bu korxona yoki firma obro‘yini oshishini, uning daromadlarni kengayishini, tashkilatni gullab yashnashini va iste’molchilarning kutishlarini ta’minlovchi ichki xususiyatlar yig‘indisidir. Ishlab chiqilgan mahsulot yoki xizmat sifati korxona faoliyatining muhim ko‘rsatgichidir.

Shu o‘rinda xizmat sifati tushunchasi ham muhim kaegoriya sifatida namoyon bo‘lib, ushbu tushunchaga A.Xoliqulov quyidagicha ta’rif beradi: - “**Xizmat sifati** deganda jamiyatning (odamlarning, korxonalarning, davlatning) xizmatlarga bo‘lgan ehtiyojini to‘laligicha yuqori saviyada qondirishga qaratilgan va ularga kam xarajatlar bilan tegishli darajada moddiy va ma’naviy jihatdan naf keltiradigan nuqsonsiz xizmatlar majmuasi tushuniladi”[17]. Xizmat sifati tushunchasi bilan bog‘liq holda xizmat ko‘rsatish sifati tushunchasi ham xizmatlar sohasi faoliyatida keng qo‘llanib kelinmoqda. Xizmat ko‘rsatish sifati -

[16] Международный стандарт ИСО 8402. Второе издание 1994-04-01. Управление качеством и обеспечение качества – Словарь. http://stroysvoimirukami.ru/iso-8402-94/

[17] Pardaev M.Q., Xoliqulov A.N., Raximov H.A. Mehmonxona xo‘jaliklarida samaradorligini oshirish muammolari. Monografiya. –T.: “Iqtisodiyot”, 2013.

bu iste’molchining belgilangan va ko‘zda tutilayotgan ehtiyojlarini qondirilishini ta’minlaydigan jarayon va xizmat ko‘rsatish sharoitlarining tavsiflari yig‘indisidir.

Bizning fikrimizga ko‘ra, xizmat sifati kompleks tushuncha, xizmat ko‘rsatish sifati esa xususiy tushunchadir.

Xizmatlar taqdim etilishi sifatni baholash sifatni boshqarish tizimining eng muhim elementi hisoblanadi. U nafaqat xizmat ko‘rsatish sifat nazoratini o‘tkazishga imkon beradi, boshqaruv qarorlarini tahlili va qabul qilinishi uchun asoslarni taqdim etadi, balki barqaror va rivojlanishga qodir har qanday tizim uchun zarur bo‘lgan teskari aloqani ta’minlaydi ham.

Sifat – bu bir predmet yoki hodisani boshqasidan farqlovchi muhim belgilar, hususiyatlar, o‘ziga xosliklarborligidir. Sifat deyilganda, shuningdek ob’ektning o‘rnatilgan va nazarda tutiluvchi ehtiyojlarni qondirishga qobiliyatliligiga tegishli xarakteristikalarning jamlanmasi ham tushiniladi.

ISO bo‘yicha sifat – bu mahsulot yoki xizmatlarning xususiyatlari va xarakteristikalari jamlanmasi bo‘lib, bu ularga belgtlangan yoki nazarda tutilayotgan ehtiyojlarni qondirish qobiliyatini beradi.

Sifat tushunchasiga quyidagilar kiradi:

1) Standart talablariga muvofiqlik. Har qanday tovar davlat tomonidan o‘rnatilgan standartlarga muvofiq bo‘lishi kerak, ya’ni ko‘rsatmada bayon etilgan talablar va me’yorlarni qoniqtirishi lozim. Tayinlash, xavfsizlik, ekologik, ishonchlilik, ergonomik, resurs tejamkorligi, texnologik, estetik talablar universal hisoblanadi;

2) tovar xususiyatining qo‘llanishga muvofiqligi, uning vositasida xaridorning ehtiyojlarini qondirish kafolatlanidi;

3) tavor qiymatining muvofiqligi yuqori sifatga va iste’molchi uchun erkin narxga ega bo‘lishi kerak;

4) yashirin ehtiyojlarga muvofiqlik tovarlar, ishlar, xizmatlarning ancha kengroq doiradagi iste’molchilar ehtiyojini qondirish qobilyati, ya’ni ushbu tovar mo‘ljallangan sohada eng keng qo‘llanilish imkoniyati sifatida aniqlanadi.

Mahsulot sifati bu uning xususiyatlari, sifat ko‘rsatkichlarining individual va ijtimoiy kutulganlarga, uning mo‘ljallanishiga mosligining zaruriy me’yorlarga muvofiqlik darajasining iste’molchilar tomonidan tanqidiy baholanishidir.

Xizmatlar sifati – xizmatlarning umumlashgan effkkti bo‘lib, u iste’molchi undan qay darajada qoniqqanligini belgilaydi.

“Mahsulot sifati” tushunchasi, falsafiy “sifat” tushunchasidan farqli holda, mahsulotning faqat shunday xususiyatlarini qamrab oladiki, ular, uning mo‘ljallanishiga mas holda, ma’lum bir ijtimoiy yoki shaxsiy ehtiyojlarning mahsulot tomonidan qondirilishiimkoniyatlari bilan bog‘langan bo‘ladi.

Mahsulotning sifati uni tashkil etuvchi buyumlar va materiallarning sifatiga bog‘liq bo‘ladi. Mahsulot yoki buyumlar sifatini baholashda asosiy o‘rin iste’molchiga beriladi, standartlar esa faqatgina sifat sohasida to‘plangan ilg‘ar tajribani mustaxkamlaydi va reglamentlaydi.

Tovar, ish, xizmat sifati uning belgilangan yoki nazarda tutuvchi ehtiyojlarni qondirishga tegishli bo‘lgan xarakteristikalari jamlanmasidir. Tovarning sifati uning o‘z mo‘ljallanishigan muvofiq ma’lum bir ehtiyojlarni qondirishga yaroqliligini taqozolovchi xususiyatlari jamlanmasi hisoblanadi.

Demak xizmat sifati tushunchasi mavjud ekan uni nazorat qilish va baholash vazifalari vujudga keladi.

Sifat ko‘rsatkichlari turli o‘lchov birliklarida ifodalanishi, shuningdek ular o‘lchamsiz ham bo‘lishi mumkin. Ko‘rsatkichlarning quyidagi o‘nta guruhda klassifikatsiyalanishi tan olingan: mo‘ljallanisha, ishonchlilik, texnologik, standartlash va unifikatsiyalash, ergonomik, estetik, transportlash, potent-huquqiy, ekologik, xavfsizlik.

Sifat tushunchasi katta va kichik guruhdagi tovarlar, ishlar, xizmatlarning xususiyati, o‘ziga xosligini ifodalaydi. Tovarlar, ishlar, xizmatlarning standartini o‘rnatish iste’molchilarning sifatli mahsulot, ishlar va xizmatlarga bo‘lgan huquqini ro‘yobga chiqarish uchun asos hisoblanadi. Shu bilan birga xizmatlar sohasida sifatni boshqarish muammolarini tadqiq etish sohasida xizmat ko‘rsatish sifatini baholashning bir butun, yagona metodologiyasini ishlab chiqish

vazifasi hal etilgan emas, bu vazifa anketalashtirish yordamida iste'molchining e'tiborini baholashdan tortib, baholash o'lchamlarini statistik hisobga olish va tahlil etish tizimini yo'lga qo'yishgacha bo'lgan barcha aspektlarni o'zida mujassamlashtirgan bo'lishi lozim.

Sifat ko'rsatkichlarining tahlili baholash tizimini yaratishni ham, shuningdek ko'p tarmoqli kompaniyaning benchmarkingini o'tkazishni ham nazarda tutadi. Bunda sifat ko'rsatkichlari bo'yicha tashqi benchmarking o'tkazish, miqdoriydan ko'ra, ancha osonroqdir, bu sifat ko'rsatkichlari bo'yicha raqobatchi kompaniyalarning yuqori darajadagi transparentligi bilan tushuntiriladi, chunki ularning xarakteristikalari so'rovlar va "reydlar" natijasida raqobatchilarni tekshirishda baholashga yo'l beradi.

Sifat o'lchamlarini belgilash va baholashga, miqdoriy o'lchamlarni baholashdan farqli holda, butun bir qator ilmiy tadqiqotlar bag'ishlangan, ular iste'molchilarning qoniqqan qoniqmaganligini baholash tartibi sohasidagi tadqiqotlar bilan uzviy bog'langandir. Iste'molchilarning qoniqqanligi tushunchasi o'ziga xizmatlar sifati tushunchasining o'zini ham birlashtirgan holda kengroq darajada qarab chiqiladi.

Adabiyotlarda ko'pincha 1985 yilda Parashurman, Berri va Zeytaml tomonidan taklif etilgan, xizmatlar sifatini baholashning SERQUAL usuli eslatiladi va foydalaniladi. Usulning asosida beshta o'lchamlar bo'yicha guruhlangan, 22 ta savollardan iborat anketa yotadi[18].

- Ishonchlilik (reliability)
- Mulohazalilik (responsiveness)
- Asoslanganlik (assuranse)
- Hamdardlik (empathy)
- Seziluvchanlik (tangibles)

SERQUAL usuli ko'pincha xizmatlar sifatini baholashning bashqa usullarini ishlab chiqish uchun asos sifatida foydalaniladi(masalan, SERVPERF (Kronin va Teylor tomonidan taklif etilgan), Li (108) taklif etgan usulda, Akviran(107) usulida va boshqalar).

[18] Parasuraman, A., Zeithaml, V.A., Berry, L.L., 1985. A conceptual model of service quality and its implications for future research. J. Market. 41–50.

Aytib o‘tilgan usuldan tashqari Stokgolm iqtisodiyot maktabi mutaxassislari tomonidan taklif etilgan, iste’molchilarning qoniqish indeksini hisoblash usuli (Customer Satisfaction Indecs - CSI) keng tarqalishga erishmoqda. Ushbu indeks, shaxsiy intervyular asosida hisoblanadigan va kompaniyalar, tarmoqalr va umuman iqtisodiyotda foydalilik va bozor qadriyatlarini uzoq muddatli prognozlash ko‘rsatkichlaridan biri sifatida foydalaniladigan bo‘lib, iste’molchilarning qoniqqanligi va ularning betarafligi sabablari va omillarini aniqlashga imkon beradi. CSI hisoblash usuli o‘rganilayotgan tarmoqdagi asosiy etakchilarni ajratib ko‘rsatgan holda iqtisodiyot tarmoqlari kesimida iste’molchilar so‘rovlarini o‘tkazishga asoslanadi.

Sifat o‘lchamlarini baholashning murakkabligi baholash mezonlarini formallashtirish, umumlashtirish va tahlil qilishdagi, shuningdek ularni o‘lchash usullarini belgilashdagi qiyinchiliklar bilan kelib chiqadi. Sifatni baholashning mavjud usullaridagi asosiy kamchiliklar, ko‘pincha, aynan ishlab chiqaruvchilarning aytib o‘tilgan muammolarni hal etishga etarlicha e’tibor bermaganliklari bilan taqozolanadi, bu shu bilan izohlanadiki, tizimga kiruvchi muhim ko‘rsatkichlarni tanlashning o‘zi ham, ko‘p jihatdan xizmatlar ko‘rsatish sohasiga bog‘liq bo‘ladi. Shu kabi, xizmatlar sohasiga bog‘liq holda, baholashning tanlangan mezonlari, ustuvorliklari bo‘yicha ham unga kiruvchi ko‘rsatkichlar to‘plami bo‘yicha ham farqlanishi mumkin. Masalan, binoning kirish qismlariga katta e’tibor qaratishga doimo ham zarurat bo‘lavemaydi(bu, qoida tariqasida. Elita mijozlarga xizmat ko‘rsatishda yoki restoran biznesi kabi xizmat ko‘rsatishning o‘ziga xos sohalarida muhim bo‘lishi mumkin). Maishiy xizmat sohasida mijozlarning axborot ta’minoti ham ustuvor hisoblanmaydi, chunki bu erda asosiy axborot korxonaning nomidan kelib chiqadi(“kimyoviy tozalash”, “kir yuvish”, “poyafzal ta’mirlash”va xok.).

Shuning uchun sifat ko‘rsatkichlarini baholash usullarini yaratishda, miqdor ko‘rsatkichlaridan farqli holda, uning qo‘llanilish sohasini aniqlashtirish zarur, miqdor ko‘rsatkichlarida, baholash ko‘rsatkichlarining etarlicha shaxssizlanishi sababli, bunday aniqlashtirish talab etilmaydi.

Biroq ta’kidlash lizimki, servis xizmati ko‘rsatishning har qanday tarmog‘ida sifatni baholash uchun usullar ishlab chiqishning yagona tamoyillari tufayli shunga o‘xshashlik bo‘yicha, ayniqsa bu tarmoqlar baholashning o‘xshash ustuvorliklarga ega bo‘lgan hollarda, usullar yaratilishi mumkin.

Hozirgi kunda servis korxonalarida sifanti ta’minlash va nazorat qilishning qator usullari va modellari ishlab chiqilgan bulib, shunday usullardan biri umum sifat menejmenti (**Total Quality Management)** sifatni oshirishning butun bir tizimidir. **TQM** falsafasi mummoga qarab turlicha talqin etiladi.

Xizmat sifatini baholashning qator usullari va modellari ishlab chiqilgan bo‘lsada xizmat sohasida sifatni o‘lchash va baholash murakkablik kasb etadi. Shu sababli sifatni baholashda xizmatning bir qator o‘ziga xos xususiyatlari tovar xususiyatlari bilan taqqoslanadi.

Ushbu xususiyatlar quyidagilar:

-Xizmatlar seziluvchandir. Servis korxonasi xizmati xususiyatlari murakkab, shu jumladan xaridor tomonidan uning sifatini boholashda qiyinchiliklar vujudga keladi.

-Xaridor ko‘pincha xizmat ko‘rsatish jarayonida bevositv ishtirok etadi.

-Xizmatlar ishlab chiqarilishi bilan bir vaqtning o‘zida iste’mol qilinadi. Xizmatlarni saqlab va tashib bo‘lmaydi.

-Xaridor xech qachon sotib olgan xizmatining egasi bo‘la olmaydi.

-Xizmat ko‘rsatish – bu faoliyat, shu sababli xaridor uni iste’mol qilmasdan baholay olmaydi.

-Xizmat ko‘rsatish ko‘p xollarda kichik tizimlardan tashkil topgan jarayondir.

Xizmatlarning sifati va jozibadorligi xaridorning xizmat ko‘rsatish faoliyatini umumiy baholashiga ta’sir ko‘rsatadi. Iste’molchining xizmatdan qoniqish darajasi xizmat sifatli bajarilishi va xizmat natijasiga bog‘liq bo‘ladi. Iste’molchi xizmat sifatini baholashda birqancha sifatni baholash pararmetrlarini kutilgan o‘lchovlar bilan solishtiradi, bu parametrlar mas tushsa u xizmat sifatini qoniqarli deb xisoblaydi.

Xizmat sifatini baxolashning xar bir parametrlari uchun ikki (shartli) o‘lchov mavjud bo‘lib, bular – iste’molchi tomonidan kutilgan va haqiqiy o‘lchovlardir. Bu ikkala o‘lcham orasidagi farq mijozlarga ko‘rsatilgan xizmat sifatini qondirilish darajasini ifodalaydi.

Xulosa qilib shuni aytish mumkinki, xizmatlar sohasi tarmog‘i doimo shakli bo‘yicha o‘zgarib va rivojlanib bormoqda. Bu esa xizmatlarning sifatini aniqlashda qiyinchiliklar tug‘diradi. Ushbu rivojlanish mexanizmini tushinish uchun va uning kelgusi natijalarini oldindan ko‘ra olish uchun servis sohasi faoliyatining iqtisodiy va ijtimoiy mazmun mohiyatini to‘la anglash lozim bo‘ladi. Real iqtisodiyotda tovar va xizmat xech qachon sof turda harakat qilmaydi. Tovarlarni harid qilish xizmatlar bilan, yoki aksincha xizmatlar tovarlar bilan hamoxang siljiydi. Masalan har qanday tovarni harid qilish uning reklamasi, saqlanishi, namoyish qilinishi, o‘rashi, yuklash - tushirish, kafolatlangan va kafolatlangandan keyingi muddatlarda xizmat ko‘rsatish bo‘yicha xizmatlar bilan bevosita bog‘langan. Restoranda mijozga sotish uchun tovar sifatida nafaqat ovqatni taklif qilishadi, balki oshpazlar, ofitsiantlar xizmatlari, ovqatlanish uchun mumkin bo‘lgan stol va binolar, ayrim holatlarda esa dam olish dasturlari ham taqdim etiladi. Maxsulot sifatini aniq standart va xujjatlar asosida aniqlab nazorat qilish mumkin, xizmatlarni saqlab bo‘lmasligi, iste’molchisiz sezib, amalga oshirib bo‘lmasligi tufayli uning sifati doimiy hisoblanmaydi. Shu sababli xizmat sifatini baholash va o‘lchash bo‘yicha zamonaviy metodlarni, lozim bo‘lsa standartlarni ishlab chiqish va joriy etish lozim hisoblanadi.

5.2.2. Ovqatlanish korxonalari xizmatlari sifatini ta’minlash ishlarini tashkil etish

Pazandalik mahsulotlarining sifatini baholovchi ko‘rsatgichlar qo‘yidagilardir: bezararlik, yuqori iste’mollik, xushxo‘rlik, mahsulotning afzalligi. Bezararlik - mahsulotga barcha usul va me’yorlarda pazandalik ishlovi berishdagi texnologik jarayonlarning hamma bosqichlarida sanitariya va gigiena qoidalariga rioya qilinganda erishiladi.

Iste’mol afzalligi – bunda tayyor pazandalik mahsulotlarining iste’mollik va biologik qiymatlari tushuniladi. Mahsulotning iste’mollik va biologik qiymatlarini oshirish maksadida, ular tarkibiga qo‘shimcha miqdorda vitaminlar (C, B), oqsillar hamda to‘yinmagan yog‘ kislotalari solinadi.

Xushxo‘rlik afzalligi - bu mahsulotga berilgan organoleptik baholar natijasidir.

Mahsulotning afzalligi - bunda mahsulotni iste’mol qilish istagi va qulayligi tushuniladi.

Mahsulotning sifat ko‘rsatgichlari qo‘yidagi usullarda belgilanadi: eksperimental, hisoblash, organoleptik, sotsiologik, ekspert.

Mahsulotning sifat darajasini baholash esa qo‘yidagi usullarda bajariladi: diferensial, kompleks va aralash.

Sifat ko‘rsatgichlarining o‘rtacha darajasi mahsulotning faqatgina sifatini belgilab emas, balki shu mahsulot texnologiyasini mukammallashtirishda asos bo‘lib xizmat qilishi mumkin.

Xizmatlar sifati uni foydali xususiyatlari yig‘indisi bo‘lib, ular sharofati bilan jamiyat va yakka ehtiyojlar o‘rnatilgan talablar darajasida qondiriladi. Xizmatlarni ishlab chiqarish, funksional va iste’mol xususiyatlari farqlanadi. Ishlab chiqarish xususiyatlari yaqqol namoyon bo‘lgan fizik-texnik xususiyatlarga ega bo‘lib, ular ishlab chiqarish jarayonida yaratiladi. Ishlab chiqarish xususiyatlari potensial sifat hisoblanib, u texnik nazorat va standartlashtirishni maxsus tizimi yordamida ishlab chiqarishni ma’lum bosqichlarida amalga oshiriladi. Har bir xizmatni ishlab chiqarish qator ishlab chiqarish-texnologik va fizikaviy xususiyatlarga erishilishi bilan kechadi va ularni hisoblash, qayd qilish va etolon mezonlar bilan solishtirish mumkin. Aynan servis faoliyatini etalon sifatlari haqida tushunchalar asosida davlat standartlari va me’yorlar yaratiladi.

Sifatni nazorat qilish va baholash sifat ko‘rsatkichlari asosida amalga oshiriladi. Xizmatlar sifatini nazorat qilish va sifat ko‘rsatkichlarini baholash aksariyat hollarda, xususan ovqatlanish servis mahsulotlari sifatini baholashda fizik-statistik belgi va muolajalar

usuliga tegishli bo‘lgan instrumental, organoleptik, model hisobli, ekspertli va sotsiologik usullar yordamida amalga oshiriladi.

Servis mahsulotlarini, jumladan, ovqatlanish servis mahsulotlarini sifatini tahlil etish, bu mahsulotlar xususiyatlarini me’yoriy hujjatlarda nazarda tutilgan ko‘rsatkichlarga mos kelishini aniqlashni taqozo qiladi. Bu vazifani hal etishda ovqatlanish mahsulotlarini zamonaviy fizik-kimyoviy usullarini ahamiyati juda katta.

Xizmatlar sifatini ta’minlash korxona xodimlarini zamonaviy fiziko- kimyoviy nazorat usullari haqida bilimlarga ega bo‘lishlarini talab qiladi.

Servis korxonalarini ishlab chiqarish tahlilxonasi sharoitida amalga oshiriladigan tizimli va yuqori saviyadagi organoleptik, mikrobiologik va fiziko-kimyoviy tadqiqotlari tayyor mahsulotlar sifatini talab darajasida saqlashni kafolatlaydi. Hozirgi paytda korxona tahlilxonalarida nazorat usullarini, xom-ashyo va tayyor mahsulotlarni sifat me’yorlarini Yangi standartlariga muvofiq Yangi inustremantal va ekspress metodlar joriy qilinmoqda. Shu sababli maxsus ishlab chiqarish texnologik tahlilxonasini samarali faoliyati ko‘pgina sharoitlarga bog‘liq bo‘lib, ular ichida tahlilxona ovqatlanish mahsulotlarini zamonaviy fizik-kimyoviy tadqiqotlarining ko‘lami, tavsifi, mohiyati va bajarish texnikasini yoritishga qaratilgan metodik materiallar bilan ta’minlash katta ahamiyatga ega.

5.3. Restoranlarda ishlatiladigan oziq-ovqat mahsulotlari sifatini aniqlashning asosiy uslublari

5.3.1. Organoleptik (sensorli) tahlil

Tayyor oziq-ovqat mahsulotlari sifatini ishlab chiqarish sharoitida baholashda organoleptik, mikrobiologik va fizik-kimyoviy kabi uchta asosiy usullar guruhidan foydalaniladi.

Organoleptik (sensorli) tahlil tayyor mahsulotni ta’mi, hidi, konsistensiyasini, strukturasini, rangini, shakli, o‘lchami, tashqi ko‘rinishi va yuzasi holatini baholashdan iboratdir. Bunday tahlil ko‘rish, hid bilish va ta’mni sezish organlari yordamida amalga oshiriladi va hech qanday maxsus jihoz, qimmatbaho reaktivlarga ehtiyoj

sezmaydi. Tayyor mahsulotga uni organoleptik baholash natijasida beriladigan baho xolisligi faqat brakerni (ushbu tahlilni amalga oshirayotgan shaxs) etarlicha tayyorgarligi bilan belgilanadi. Ushbu savol bo‘yicha maxsus adabiyotlarni o‘rganish (sensorli tahlilni o‘tkazish bo‘yicha ko‘rsatmalar va ballar berish jadvallari) va doimiy amaliy faoliyat orqali qisqa fursatda brakerni tegishli tayyorgarligiga erishish mumkin. Shunay qilib, organoleptik tahlilni afzalligi uning oddiyligi va uni amalga oshirish uchun kam vositalar zarurligi hisoblanadi.

Sensorli tahlilni asosiy kamchiligi bunda olinadigan axborot ko‘lamini keng bo‘lmasligidir. Birinchidan, bu ijobiy (yuqori) organoleptik baholashga tegishli bo‘lib, organoleptik ko‘rsatkichlari bo‘yicha barcha talablarga javob beruvchi mahsulot shu asosda nafaqat unga xos bo‘lgan to‘la oziqaviy qiymatga ega ekanligi, balki umuman olganda, sog‘liq uchun xavfsiz ekanligi tan olinishi mumkin emas. Buni shunday tushuntirish mumkinki, ishlab chiqarilgan mahsulotni tarkibida inson organizmi uchun xavfli bo‘lgan ba’zi moddalarni (masalan, radionuklidlar yoki og‘ir metall tuzlari) mavjud bo‘lishi va mahsulot qiymatini belgilovchi qator zaruriy kimyoviy birikmalarni (masalan, vitaminlar) bo‘lmasligi ko‘pgina hollarda uni organoleptik ko‘rsatkichlariga hech qanday aks etmaydi. Ikkinchidan, mahsulot holatini organoleptik baholash sifatli tavsifga ega bo‘lib, uni iste’molchi sog‘ligi uchun xavfsizligi yoki oziqaviy to‘laqonliligi haqida yakuniy xulosa chiqarish, hozirda qator miqdoriy ko‘rsatkichlarni (mahsulotda modda miqdorini ma’lum qiymatdan “kam emas” yoki “ko‘p emas”ligi) jalb etishni taqozo etadi.

Mikrobiologik uslublarni oziq-ovqat korxonalarida tayyor mahsulotni nazorat etish jarayonidagi ahamiyati ishlab chiqariladigan mahsulot turiga bog‘liq bo‘ladi.

5.3.2. Bakteriologik tahlil

Bakteriologik tahlil tabiatiga ko‘ra sog‘liq uchun, ba’zi hollarda esa inson hayoti uchun xavfli bo‘lgan patogen (kasallik tug‘diruvchi) mikroorganizmlar bilan zararlanishi mumkin bo‘lgan xom-ashyoni qayta

ishlash bilan shug‘ullanuvchi barcha korxonalar uchun ularni ishlab chiqarish quvvatiga bog‘liq bo‘lmagan holda majburiy hisoblanadi. Bunda faqat mayda quvvatli korxonalar uchun xususiy bakteriologik laboratoriyani bo‘lmasligiga va mikrobiologik tahlillarni shartnomaga ko‘ra akkreditatsiya qilingan laboratoriyalarda o‘tkazishga ruxsat beriladi. Agar mikrobiologik tahlillar korxonani ishlab chiqarish laboratoriyasida amalga oshirilsa, shuni nazarda tutish joizki, ular faqat tegishli soha mutaxassislari tomonidan o‘tkazilishi mumkin. Shunday qilib, mikrobiologik uslublar oziq-ovqat sanoatini qator sohalarida tayyor mahsulotni tahlil etishda, uni iste’molchilar uchun xavfsizligini aniqlashda katta ahamiyatga ega. Ammo mikrobiologik uslublar guruhi bevosita mahsulotlar kimyoviy tarkibini aniqlash bilan bog‘liq bo‘lgan oziqaviy qiymatni baholashga nisbatan ancha kam ma’lumotlar olinishini ta’minlaydi. Bunday baholashni faqat tayyor mahsulotni fizik-kimyoviy tahlil etish yordamida amalga oshirish mumkin.

5.3.3. Fizik-kimyoviy tahlil

Fizik-kimyoviy tahlil mahsulotni fizik-kimyoviy xususiyatlarini bevosita tadqiqot etishni, jumladan undagi foydali va zararli elementlar va birikmalar miqdorini aniqlashni taqozo etadi.

Organoleptik, mikrobiologik va asosan fizik-kimyoviy uslublar yordamida aniqlangan ko‘rsatkichlar to‘plami tahlil etilayotgan mahsulotni oziqaviy qiymati va xavfsizligi to‘g‘risida asosli xulosa chiqarish imkonini beradi. Oziqaviy qiymat va xavfsizlik har bir oziq-ovqat mahsulotini asosiy sifat mezonlari hisoblanadi.

5.4. Oziq-ovqat mahsulotlarining oziqaviy, energetik qiymati va xavfsizligi

Oziq-ovqat mahsulotlarini ishlab chiqarish va ovqatlanishni tashkil etish bilan bog‘liq bo‘lgan amaliy ishda oziqaviy, biologik va energetik qiymat kabi tushunchalar mavjud. Barcha ushbu tushunchalar oziq-ovqat mahsulotlarini ularni kimyoviy tarkibiga bog‘liq holda foydaliligini tavsiflaydi va alohida oziqaviy moddalarni inson organizmidagi metabolik o‘zgarishlari xususiyatlariga asoslanadi.

“Oziqaviy qiymat” tushunchasi eng keng umumiy tushuncha hisoblanadi. U mahsulotni, undagi qator moddalar miqdorini baholash bilan bog‘liq bo‘lgan, foydali xususiyatlarini to‘liq ko‘lamini aks ettiradi.

“Biologik qiymat” va “energetik qiymat” ko‘proq xususiy tushunchalar hisoblanadi.

Ma’lumki, oziq-ovqat bilan inson organizmiga uni normal faoliyati uchun zarur bo‘lgan kimyoviy moddalar kelib tushadi. Bu moddalar organizmni energetik sarflarini tiklashni ta’minlaydi va Yangi hujayra strukturalarini qurish manbalari sifatida xizmat qiladi.

Energetik qiymat. Oziq-ovqat mahsulotini energetik qiymati ushbu mahsulot tarkibiga kiruvchi birikmalarni organizmdagi biologik oksidlanishi jarayonda ajralib chiqayotgan energiya miqdorini tavsiflovchi ko‘rsatkich hisoblanadi.

Energetik qiymat ko‘rsatkichi 100 g mahsulot (uni iste’mol qilinadigan qismi) uchun hisoblanadi va odatda, kilokaloriyalarda ifodalanadi.

Hozirgi vaqtda oziq-ovqat mahsulotlari assortimentini uzluksiz kengayishi, ovqatlanish harakterini o‘zgarishi, oziq-ovqat mahsulotlarini ishlab chiqarish, saqlash va taqsimlashda Yangi texnologik jarayonlarni tadbiq etilishi, ko‘p miqdorda turli kimyoviy birikmalarni ishlatilishi va boshqalar ro‘y bermoqda. Bularni hammasi ko‘p hollarda inson organizmi uchun befarq emas. Toksik moddalarni oziq-ovqat mahsulotlariga kelib tushishi nuqtai nazaridan ma’lum xavflarni atrof-muhitni sanoat chiqindilari bilan ifloslanishi, shuningdek qishloq xo‘jaligida ximikatlar ishlatilishini o‘sib borishini yuzaga keltirmoqda.

Oziq-ovqat mahsulotlari bilan bog‘liq turli xavflarni bir necha guruhlarga birlashtirish mumkin. Har bir ushbu guruhlardagi xavf-xatar uchta asosiy mezonlar: og‘irligi, qaytarilish chastotasi va effektni yuzaga kelish vaqti asosida baholanadi. Xavfni og‘irligi kuchsiz namoyon bo‘lgan va vaqtinchalik noxushlikdan jiddiy qaytuvchan, hattoki qaytmas oqibatlargacha (jumladan, o‘lim holati ham) o‘zgaradigan effekt turi bilan bog‘lanagan. Qaytarilish chastotasi ushbu effektni paydo bo‘lishi holatlarining soni yoki intensivligiga tegishli. Xavfni yuzaga

kelish vaqti esa xavf ta’siridan keyin effektni paydo bo‘lishi vaqtini ko‘rsatadi.

Ushbu xavf-xatar mezonlarini miqdoriy baholash bir xil qiyinchiliklar bilan kechmaydi. Ba’zi hollarda inson organizmini bevosita kuzatish mumkin, ko‘pgina hollarda esa epidemiologik tadqiqotlar, laboratoriya hayvonlaridagi tajribalar va boshqa tahlil tizimlariga asoslangan ma’lumotlar mavjud bo‘ladi.

Xavf-xatar me’zonlaridan foydalanib, xavf turlari beshta sinflarga guruhlansa, xavf-xatarlarni minimaldan maksimalgacha bo‘lgan quyidagi taqsimlanishini hosil qilish mumkin:

- kelib chiqishi mikrobli bo‘lgan xavflar;
- oziqaviy moddalar xavflari;
- tashqi muhit tomonidan ifloslanish bilan bog‘liq bo‘lgan xavflar;
- kelib chiqishi tabiiy bo‘lgan xavflar;
- oziqaviy qo‘shimchalar va bo‘yoqlar xavflari.

Oziq-ovqat mahsulotlari ko‘pgina kasalliklarni patogen va toksigen agentlarini tashuvchilari hisoblanishi mumkin. Oziq-ovqat mahsulotlarini iste’mol qilinishi bilan bog‘liq kasalliklar qo‘zg‘atuvchilari o‘zlarini turli- tumanligi bilan tavsiflanadi. Ularni ba’zilarini ta’siri oziq-ovqat mahsulotlarini iste’mol qilishga qadar, unda mikroorganizmlarni rivojlanishida hosil bo‘lgan toksik metabolitlar bilan belgilanadi (masalan, stafilokokkli oziqaviy zaharlanishlar va botulizm). Boshqalarini ta’siri esa tirik mikroorganizmlarga ega bo‘lgan mahsulotlarni iste’mol qilinishidan kelib chiqadi (masalan, salmonellalar). Ba’zi hollarda ko‘p miqdorda tirik mikroorganizmlar iste’mol qilinganda, ularni ovqat hazm qilish traktida sporalar hosil qilishi va toksin ajratilishi kuzatiladi.

Mikroorganizmlar keltirib chiqaradigan oqibatlar og‘irligi vaqtinchalik noxushlikdan, botulizmdagi o‘tkir toksik effektgacha o‘zgarishi mumkin. Ushbu kasalliklarni qaytarilishi chastotasi yil davomida bir necha ming holatlarni tashkil etishi mumkin.

Oziqaviy omillar bilan bog‘liq bo‘lgan oziq-ovqat mahsulotlarini xavflari oziqaviy moddalarni etishmasligi va me’yoridan yuqoriligi nuqtai nazaridan qaralishi mumkin. Tashqi muhitdan kelib tushadigan

ifloslanishlarga mikroelementlar, metall organik birikmalar (mishyak, simob, kadmiy, qo‘rg‘oshin va qalay) va qator organik birikmalar (polixlordifenollar, pestitsidlar) tegishli.

Tabiiy sharoitda oziq-ovqat mahsulotlarida mavjud bo‘lgan bir necha yuz ming birikmalarni qisman kelib chiqishi mikrobli moddalarga va qisman tashqi muhitdan kelib tushayotgan ifloslanishlar guruhiga tegishli deb topilishi mumkin. Ammo, ularni oziq-ovqat mahsulotlaridagi muhim ahamiyatini hisobga olgan holda alohida xavf guruhiga jamlash ma’quldir. Bunday moddalarni unchalik katta bo‘lmagan qismi ma’lum bo‘lib, ularni ichida ham o‘tkir va surunkali toksik ta’sirga ega bo‘lgan birikmalar mavjud.

Kelib chiqishi tabiiy bo‘lgan boshqa muhim ifloslanishlarga pirolizidinli alkoloidlar va kosalilarni falaj etuvchi zahari tegishli. Bundan tashqari, mahsulotlarni saqlash, ishlov berish va tayyorlashda ham ko‘pgina birikmalar (masalan, nitrozoaminlar, ko‘p yadroli aromatik uglevodorodlar) hosil bo‘lishini ta’kidlash zarur. Zararlanishni og‘irligi nuqtai nazaridan bu birikmalar sinfi yuqori toksik moddalar, shuningdek kuchli kansoregenlarga ega. Ushbu komponentlar ta’sirida kuzatiladigan effektlarni paydo bo‘lishi chastotasini aniq o‘lchash qiyin, ammo oziq-ovqat mahsulotlarida aflatoksinlarni mavjud bo‘lishi ularga nisbatan diqqatni qaratish zarurligini taqozo etadi.

Oziqaviy qo‘shimchalar va bo‘yoqlar sinfi 2000 dan ortiq to‘g‘ridan-to‘g‘ri, 1000 ga yaqin bilvosita solinadigan qo‘shimchalarni qamrab oladi. Ammo, ko‘pgina bilvosita qo‘shimchalar, ehtimol yakuniy mahsulotlarda saqlanib qolinmaydi. Ushbu kategoriyaga qishloq xo‘jalik hayvonlari ratsioniga kiruvchi bir necha yuz dorivor preparatlarni ham kirgizish zarurdir.

Ko‘pgina to‘g‘ridan-to‘g‘ri solinadigan oziqaviy qo‘shimchalar umumqabul qilingan xavfsiz moddalar hisoblanadi. Bu moddalar asosan ziravorlar va ta’m beruvchi moddalar bo‘lib, ularni ba’zilari, masalan, osh tuzi va qator ziravorlar ming yillar davomida ishlatilib kelinmoqda. Shuni ta’kidlash lozimki, umumqabul qilingan xavfsiz moddalarni 90 % odamlar tomonidan iste’mol qilinganda, ular uchun unchalik xavfli emas. Bilvosita qo‘shimchalar ishlab chiqarishdagi ishlov berish va

qadoqlashda ishlatiladi va oziq-ovqat mahsulotlariga tushishi mumkin. Bu qo‘shimchalar ko‘p sonli guruhni tashkil etadi va ular mahsulotlarda mavjud bo‘lgan hollarda ham ularni miqdori juda kam. Ushbu guruh komponentlarini xavf-xatar mezonlari bo‘yicha tadqiqot etish, ularni unchalik yuqori bo‘lmagan xavf darajasidan dalolat beradi.

Shunday qilib, yuqorida keltirilgan oziq-ovqat mahsulotlari bilan bog‘liq xavflarni tahlili xavfsizlik tushunchasiga ta’rif berishga imkon beradi. Oziq-ovqat mahsulotlarini xavfsizligi, ushbu mahsulotlarni oddiy foydalanish sharoitlarida xavfsizligi, hozirgi va kelajak avlodlar sog‘lig‘i uchun xavf tug‘dirmasligi to‘g‘risidagi asoslangan ishonchli holatdir.

Yuqorida keltirilgan xavflar tahlili shuni ko‘rsatadiki, oziq-ovqat mahsulotlari iste’mol qilinganida odam sog‘ligi uchun eng yuqori xavf, asosan, mahsulot tarkibida zararli kimyoviy birikmalar borligi va uni kasallik tug‘diruvchi mikroorganizmlar bilan zararlanganligi bilan bog‘liq bo‘ladi. Oziq-ovqat mahsulotlari iste’molchilari sog‘ligi uchun toksik elementlar (qo‘rg‘oshin Pb, mishyak As, kadmiy Cd va simob Hg), mikrotoksinlar (aflotoksin B_1, dezoksinivalenol), pestitsidlar (α, β, γ – geksaxlorsiklogeksan, DDT va uni metabolitlari) va radionuklidlar (seziy – 137, stronsiy - 90) eng xavfli hisoblanadi. Iste’molchilar uchun xavfsiz deb tan olingan mahsulotda yuqorida qayd etilgan barcha kimyoviy elementlar va birikmalarni miqdori sanitariya-epidemiologiya nazorati organlari tomonidan belgilangan yo‘l qo‘yiladigan me’yorlardan oshmasligi lozim. Ishlab chiqarilgan mahsulotni ushbu me’yorlarga mos kelishi Davlat sanitariya-epidemiologiya xizmati organlari tomonidan nazorat qilinadi.

Nazorat savollari

1. Oziq-ovqat mahsulotlari sifatini baholashda qanday usullar ishlatiladi?
2. Organoleptik (sensorli) tahlil nima?
3. Bakteriologik tahlil nima?
4. Oziq-ovqat mahsulotini “Oziqaviy qiymati” qanday moddalarni mavjud bo‘lishi bilan belgilanadi?
5. Oziq-ovqat mahsuloti energetik qiymatini hisoblash tartibini

tushuntiring.

6. Oziq-ovqat mahsulotlari bilan bog‘liq xavflarni qanday turlari mavjud?

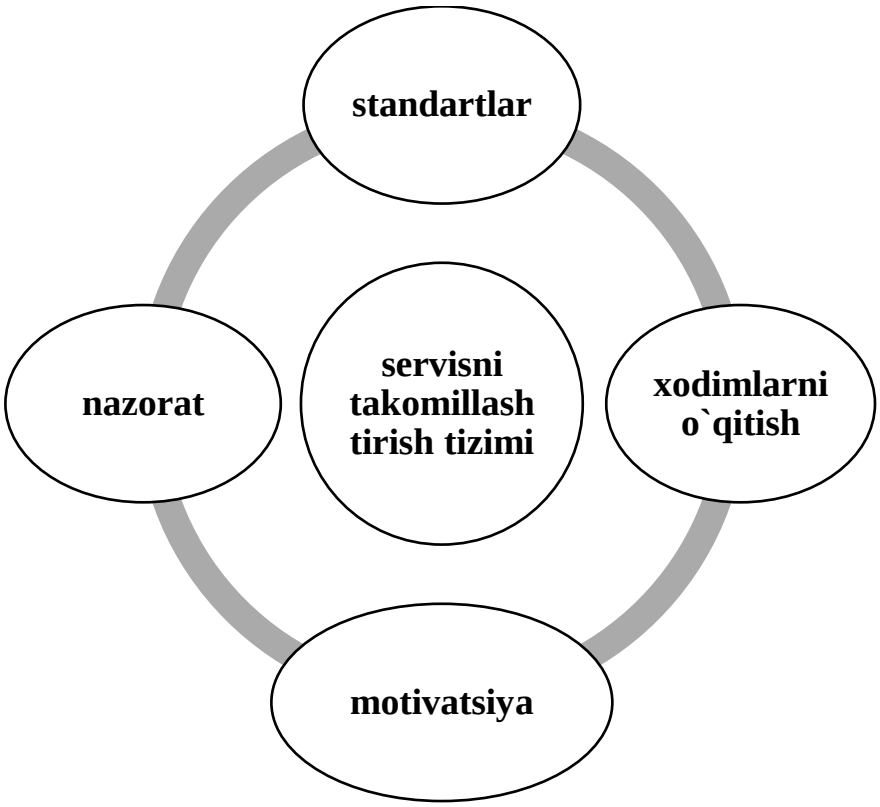
7. Oziq-ovqat mahsulotlari qanday xavfsizlik ko‘rsatkichlari bo‘yicha me’yorlanadi?

VI BOB. RESTORANDA XODIMLAR MEHNATINI TASHKIL ETISH

6.1. Restoranlarni boshqarish va xodimlari mehnatini tashkil etish

6.1.1. Restoranlarda yuqori servisni ta’minlash orqali boshqarishni tashkil etish

Servisda ko‘p ishlatiladigan turli “Iste’molchi doimo haq”, “Mijozning xoxishiga ko‘ra xizmat ko‘rsatish kerak”, “Mijozlarning xoxishi biz uchun qonun” kabi shiorga aylanib ketgan bu gaplar bugungi kunga kelib hech narsani o‘zgartirgani yo‘q. Ovqatlanish korxonasini boshqarish uchun uning rahbariyati menejerlik aspektlariga e’tibor qaratishi zarur bo‘ladi. Servis bu-shunday bir-birini to‘ldiruvchi va taqazo etuvchissiklik tizim hisoblanadi.Bu tizimni shartli ravishda 4 ta elementga ajratishimiz mumkin. Uni quyidagi rasmda tasvirlaymiz.



Restoran va kafelarda servisni takomillashtirish tizimi.

I. Standartlar.
II. O‘qitish.
III. Motivatsiya.
IV. Nazorat.

Standartlar servisda “nima?”, “qanday?” savollariga javob berishni taqazo etadi. Ya’ni: a) xizmatchilar nima qilishlari kerak? b) qanday natijaga erishish lozim? v) qanday ko‘rsatkichlar orqali baholanadi?

1.1.Standartlarni servisda qo‘yidagilarga ajratishimiz mumkin. a) xizmatchilarning tashqi ko‘rinishiga qo‘yiladigan standartlar; b) servirovka va taomlarni uzatish to‘g‘risidagi standartlar;

v) sanitariya va gigiena standartlari; g) xizmat ko‘rsatish standart-lari; d) ko‘rsatilayotgan xizmatlardan qoniqmagan mijozlar bilan ishlash bo‘yicha ishlar(shikoyatlar bilan ishlashda bajariladigan ish tartibi, to‘lanadigan tavon pulining holati, norozi mijozlar bilan ishlash qoidalari).

Standart bu - belgilangan etalon va shu bilan birgalikda xizmatlarni bajarilishi bo‘yicha qonun qoidalar majmuidir.

Servis sifatiga aynan standartlar orqali erishiladi. Standartlar qo‘yidagi holatda bo‘lishni taqozo etadi:

-yozma shaklda;

-xizmatchilarga etkazilgan bo‘lishi va ularning bilishi shartligi;

-xizmatchilar tamonidan standart talablariga amal qilinishi.

II. O‘qitish. Bunda “qanday?” so‘rog‘iga javob qidiriladi. Standart talablariga ko‘ra adminstratsiya va xizmatchilar nima qilishlarini va qanday natijalarga erishish kerakligi to‘g‘risida bilishadi. Endi ularni qanday bu ishlarni bajarish to‘g‘risida o‘rgatish kerak bo‘ladi. Bu esa o‘rganishning mavzusi hisoblanadi.

2.1. Ofitsiantlarni o‘qitish. Birinchi o‘rinda ofitsianlar tamonidan menyuni bilishi. Ma’lumotlarga ko‘ra ofitsiantlar menyuning 60% gacha bilishlari ko‘zatilar ekan. Ofitsiantlar ovqatlanish korxonalari uchun asosiy savdo xodimi hisoblanadi. Menyuni yaxshi bilmasligi bu taomlarning sotilishi va daromadlarning tushumiga salbiy ta’sir etishi mumkin.

2.2. Ofitsiantlarga ish qoidalarini o‘rgatish.

2.3. Ofitsiantlarga taomlarni taklif etish va uzatish qoidalarini doimiy hamda davriy ravishda o‘rgatib borish.

2.4. Ofitsiantlarni o‘qitish uchun adminstratsiyani sifatli

servisni ta’minlaydigan standartlarni o‘rgatish kerak bo‘ladi. Chunki ular xizmat ko‘satishning yuqori saviyada bo‘lishini ta’minlashi zarur bo‘ladi. Adminstrator birinchi o‘rinda boshqaruv Yangiliklariga ega bo‘lishlari kerak. Ularning 80% ishi bu o‘z jamoasi bilan ishlash hisoblanadi. U hammadan ko‘ra samarali ishlashi kerak bo‘ladi. Buning uchun u boshqaruvning bazaviy tamoyillarini bilishi kerak. Adminstrator murabbiy va ustozlarda mehmonlar bilan ishlash bo‘yicha, servis to‘g‘risida Yangiliklar bo‘lishi talab etiladi. O‘qitishning tizimli shaklini tashkil etish bo‘yicha qo‘yidagilar:

-o‘qitish rejasi;

-o‘quv materiallari;

-trening dasturlari;

-spravochniklar;

-xizmatchilar bilimini test va boshqa usullardan foydalanib baholab borish zarur bo‘ladi.

III. Motivatsiya. Korxona xodimlari xizmat ko‘rsatish standartlari va ular haqidagi bilimlarni o‘rgangandan so‘ng bilishadiki ulardan nima talab qilinadi? Buning uchun ularga o‘rgatishadi va ishlarni sifatli bajarishni talab etishadi. Ular buni xoxlaydimi? Biz buning uchun “nima uchun?” degan savolga javob berishimiz zarur bo‘ladi. Nima uchun u bu ishni bajarishi kerak? Motivatsiya tizimning eng murakkab elementi hisoblanadi. U nafaqat element balki tizimdagi alohida tizim hisoblanadi.

Motivatsiya hamma davrlarda ham muhim masala hisoblangan. Uning quyidagi faktorlarini inobatga olishimiz zarur bo‘ladi:

3.1. Moddiy;

3.2. Nomoddiy:

Agar uni boshqacha tasniflasak: qo‘llab-quvvatlovchi, undovchi. Shu bilan birgalikda pul ham motivatsiyani vujudga keltiruvchi faktor hisoblanadi. Pul ish haqi, mukofotlar, va boshqa rag‘batlanishlar ko‘rinishida bo‘lishi mumkin. Keyingi o‘rinda mehnatni tashkil qilishning sharoitlari (ishga chiqish grafiklari, yaratilgan shart-sharoitlar, xavfsizlikni barqaror qullab- quvvatlash) hisoblanadi.

Motivatsiyaga undovchi faktorlarga:

-yaxshi va sifatli ishlashga undovchi;

-professional va karerik o‘sib borish imkoniyati hisoblanadi.

Karerik o‘sish gorizantal va vertikal bo‘lishi mumkin (turli kategoriyalar, razryadlar, va boshqalar). Shu bilan birgalikda xodimlarning ishga bo‘lgan qiziqishlari. Bu korxona rahbariyati tamonidan shakllantirilishi mumkin. Keyingi faktor bu – o‘zaro munosabatlardir. Servis uchun xodimlar va mijozlar bilan bo‘ladigan muloqatdagi o‘zaro munosabatlar muhim faktor hisoblanadi. Xodimlarning qanchalik oliyjanob, mehribon, jonkuyarligi bu mijozlar, hamkasblar, va rahbariyat bilan o‘rnatiladigan o‘zaro munosabatlariga bog‘liqdir. “”Pul hamma narsani hal qiladi” iborasini qo‘yidagicha o‘zgartirishi mumkin: “O‘zaro munosabatlar hamma narsani hal qiladi”. Servis va menejment bu odamlar o‘rtasidagi o‘zaro munosabatlar yig‘indisi hisoblanadi. Yaxshi natijalarga erishishning 80%i bu o‘zaro munosabatlarga bog‘liq deb aytishimiz mumkin.

IV.Nazorat. Tizimdagi eng muhim elementlardan biri bu nazoratdir.

Nazorat shunday uslublardan tashkil topganki unda servis standartlari qanday bajarilishini, bajarilganda ham sifatli bajarilishini nazorat qiladi. Buning uchun xodimlarni kasbiy – professional tayyorgarligi (har kunlik va qisqa muddatli) nazoratga olinadi. Har oyda xodimlar bilimini test orqali baholab borish hamda kasbiy tayyorgarligini imtihon qilishni taqazo qiladi.

Standartlarni sifatli bajarilishini nazorat qilish uchun qo‘yidagi nazorat usullaridan foydalanish mumkin:

• yashirincha nazorat olib borish;

• mijozlarning ko‘rsatilgan xizmatlarga bergan bahosi;

• tozalik darajasi va tozalash ishlarining o‘z vaqtida amalga oshirilishi. Nazoratda statistik ma’lumotlar to‘planishi, tartibga keltirilishi, bunda xizmatlar baholanishi uchun analiz qilinishi kerak bo‘ladi.

Nazorat natijasiga ko‘ra o‘rnatilgan tizim samarali natijaga erishsa, yaxshi ishlagan xodimlarni rag‘batlantirish, kamchiliklarga yo‘l qo‘yilgan bo‘lsa, uning sabablari aniqlanadi va xodimlarni o‘qitish malakasini oshirish zarur bo‘ladi.

Motivatsiyalash tizimi qayta ko‘rib chiqiladi. Yo‘l qo‘yilgan

xatolarga e’tibor qaratiladi.

6.1.2. Restoranlarda xodimlar va ular mehnatini tashkil qilish

Restoranda mehnat resurslarini ko‘payishi uchun etarli imkon to‘g‘ilmokda. Restorandagi mehnatning 70-75%i faqat tayyor mahsulotlarni harakatini amalga oshirishi bilan shug‘illanadi. Bular asosan oshpazlar, sotuvchilar, ofitsiantlar, sotuvchi nazoratchilar, ombor xodimlari, ekspeditorlar va shu kabilardir.

Restoranda band bo‘lgan xodimlar soni savdoning mehnat resurslarining bir qismini tashkil etadi.

Restoran xodimi deb ma’lum bir davrda haqiqatdan ham restoranda band bo‘lganlar soniga aytiladi.

Restoran xodimlari mexnatini tashkil qilish muhim vazifalardan biri hisoblanadi. Restoran xodimlariga rahbardan tortib, to nazoratchigacha bo‘lgan xodimlar kiritiladi. Restoran xodimlarining asosiy qismi oshpazlarga, ofitsiantlarga, sotuvchilarga to‘g‘ri keladi. Ayni shular bevosita tovarlar bilan aholiga xizmat ko‘rsatadi. Oshpazlar, ofitsiantlar tovarning sifati, uning ishlatilish texnikasi, saqlanish muddati va shu kabilarga e’tiborini qaratishi kerak.

Xodimlar mehnatini tashkil qilish restoran ma’muriyatining, ayniqsa uning menejeri tomonidan amalga oshiriladigan ma’suliyatli vazifadir. Mehnatni to‘g‘ri tashkil qilish har bir xodimni ishini aniq ratsional, belgilangan, qabul qilingan normalar asosida aniqlab olish bilan bevosita bog‘likdir. Hozirgi sharoitda bozor munosabatlari xo‘jalikni barcha qirralarini qamrab olayotgan bir davrda mehnatni samarasini oshirish maqsadida katta ishlar qilinmoqda.

6.2. Restoranlarda xavfsizlik choralari

6.2.1. Mehnatni muhofaza qilish

Mehnatni muhofaza qilish korxonada xavfsizlik texnikasi va Yong‘inga qarshi kurash bilan uzviy bog‘langan. Korxonada mehnat uzluksiz davom etishi uchun xodimlar sog‘-salomat bo‘lishlari, ko‘ngilsiz tasodiflarga duchor bo‘lmasliklari kerak. Bu tadbirlarni amalga oshirish ishlab chiqarishning hamma sohalarida ilmiy-gigienik

va texnik asosda bir me’yordagi ish sharoitini yaratishga imkon beradi. Umumiy ovqatlanish korxonasida xavfsizlik texnikasining vazifalari-ishlab chiqarish va xizmatlarning o‘ziga xos xususiyatlarini o‘rganish, baxtsiz hodisalar, kasb kasalligi sabablarini tahlil qilish va ularni oldini olishning aniq chora-tadbirlarini ko‘rishdan iborat. Mehnat kodeksi asosida xavfsizlik texnikasi, sanoat sanitariyasi haqidagi qoidalar ishlab chiqiladi.

Mehnat muhofazasining tekshiruv ishlarini davlat va jamoat tashkilotlari amalga oshiradi. Mehnat Kodeksining 9-moddasiga binoan O‘zbekiston Respublikasi xududida mehnat to‘g‘risidagi qonunlarning aniq va bir xil ijro etilishi ustidan nazorat olib borish O‘zbekiston Respublikasi bosh prokurori va unga bo‘ysunuvchi prokurorlar tomonidan amalga oshiriladi. Davlatning Yong‘inlarni oldini olish va ularni bartaraf qilish sohasida foydali usullarni amalga oshirishda yordam beradi.

Sog‘lom va xavfsiz mehnat sharoiti O‘zbekiston Respublikasida 1996 yilda qabul qilingan mehnat kodeksi bilan amalga qancha mutasaddi organlari ham nazorat ishlarini amalga oshiradi. O‘zbekiston Respublikasi Sog‘liqni saqlash vazirligi bosh sanitariya-epidemiologiya nazorati amalga oshiradigan ishlar bu sohada eng muhim hisoblanadi.

Texnika inspeksiyasi ishlab chiqarish jarayonining xavfsizligini, og‘ir ishlarning mexanizatsiya darajasini, jihozlarni ishlatishda xavfsizlikka rioya qilish qoidalarini tekshiradi.

Soha yo‘riqchilari mehnat haqidagi qonunchilikni, xavfsizlik texnikasi yo‘riqnoma va qoidalari, ishlab chiqarish sanitariyasi, tasodifiy holatlar yuz berishi, kasb kasalligining oldini olishni nazorat qiladi. Ular shamollatish tizimlari ishini, yoritish texnikasi holatini, jihozlar, inventar, asboblar to‘g‘ri ishlashining texnik holati, tozalik, xodim joylarining tartibi, xodimlarning kasb kiyimlari bilan o‘z vaqtida ta’minlanishini tekshiradi. Hamma mehnat muhofazasi va xavfsizlik texnikasi bo‘yicha zaruriy tadbirlar jamoa shartnomasiga kiritiladi. Mehnatni muhofaza qilish va xavfsizlik texnikasi qoidalarini saqlash hamma ko‘rinishdagi anjomlardan foydalanishda muhim ahamiyatga ega. Bu jihozlarga qaraydigan xodimlar ularni ishlatish bo‘yicha

yo‘riqnomalar bilan ta’minlanadi, ularda xavfsizlik texnikasi, ularni me’yorida ishlatish ko‘rsatilgan bo‘ladi.

Har bir mashinani ishga tushirishdan oldin uning sozligiga ishonch hosil qilish kerak, nazorat-o‘lchov asboblarini va saqlagich qurilmalar tekshirib ko‘riladi.

Mashina va apparatlar ishlab turgan vaqtlarda ularni tozalash, moylash, sozlash va ta’mirlash taqiqlanadi.

Mehnatni muhofaza qilish va xavfsizlik texnikasi qoidalariga muvofiq nosoz apparatlar bo‘lsa (manometr, saqlagich va havo klapani), issiqlik beruvchi jihozlardan foydalanish mumkin emas. Manometrssiferblatida apparatning me’yoriy bosimini ko‘rsatadigan qizil chiziq bo‘lishi kerak. Manometrlar har 6 oyda bir marta tekshiruvdan o‘tkazib turiladi, saqlagich klapan va produvka kranlari har kuni tekshiriladi. Har bir apparat yonida xavfsizlik texnikasi haqida yo‘riqnoma osib qo‘yilgan bo‘lishi kerak.

Gazda ishlaydigan issiqlik apparatlarining bexatar ishlashi uchun gorelkalardan gaz chiqqanda uning oldini olish uchun maxsus avtomatik asboblardan foydalaniladi. Buni xavfsizlik avtomatikasi deyiladi. Bundan tashqari texnologik jarayonlarni va issiqlik beruvchi apparatlarning me’yorida ishlashini tartibga soluvchi avtomat asboblar o‘rnatiladi. Rostlovchi avtomatika tegishli bosimni yoki haroratni bir me’yorda saqlashni ta’minlaydi.

Bug‘ bosimi bilan ishlaydigan apparatlarda manometrga beriladigan bosimni nazorat qilib turish kerak. Bosimni tegishli me’yorda ushlab turish uchun apparatlar oldiga reduksion klapan o‘rnatiladi. Bu kerakli bosimni avtomatik tarzda saklab turadi. Uning yoniga klapan nosozligi tufayli yuz berishi mumkin bo‘lgan avariyaning oldini olish uchun saqlagich klapan va manometr qo‘yiladi.

Elektr qozonlarda nazorat-saqlagich armaturasidan tashqari bug‘ni avtomatik tartibga soladigan elektrkontakt manometri o‘rnatiladi.

6.2.2. Yong‘in xavfsizligi tadbirlari.

Yong‘in chiqishining ko‘pdan-ko‘p sabablari bor. Ko‘p hollarda bu olov bilan ehtiyotsizlik qilish, ruxsat etilmagan joylarda yoki, elektr

simlaridan uchqun chiqishi, isitish qurilmalari noto‘g‘riligi yoki buzuqligi, elektr jihozlar, yoritgichlardan to‘g‘ri foydalanmaslik natijasida kelib chiqadi. Shuningdek, yong‘inning sababi portlash, momaqaldiroq, chaqmoq, o‘z-o‘zidan yonish ham bo‘lishi mumkin. Yong‘in chiqqanda harorat 800 - 1000° S gacha etadi va atrofdagi narsalarni ham quydiradi.

Umumiy ovqatlanish korxonalarida, ularning xududi va omborxonalarda - bino, bino ichlarida yong‘in xavfsizligi talablariga rioya qilish kerak.

Omborxonalarda yong‘inga qarshi tadbir o‘tkazish - u korxonaning qaerida joylashgani, kiradigan yo‘llar, yong‘inga qarshi jihozlarning sozligi, omborxonalarda olov xavfi bor mollarning ko‘pligi va boshqa sabablarga bog‘liq.

Yong‘in uchun xavfli joylar: yonilg‘i, yog‘och-taxta, engil alangalanadigan materiallar saqlanadigan omborxonalardir. Bu omborxonalar olov o‘tmaydigan materiallar bilan jihozlanadi. Olov xavfi har xil bo‘lgan omborxonalar materiallarni saqlashda bir-birlaridan o‘t o‘tmaydigan devorlar, to‘siqlar bilan ajratiladi.

Ventilyasiya qurilmalari havodagi xavfli portlovchi va yonuvchi gazlarni haydaydi va korxonada yong‘in xavfini pasaytiradi. Lekin ularning nosozligi yoki to‘g‘ri foydalana olmaslik natijasida yong‘in chiqishi ham mumkin. Tabiiy shamollatish yong‘inga nisbatan havfli emas, ammo yong‘in chiqqanda alanga olishiga yordam qiladi. Sun’iy ventilyasiya ko‘p hajmdagi havoni chiqarib, yong‘inning avj olishini kuchaytiradi. Olov ventilyasiya kanallari bo‘yicha boshqa ob’ektlarga ham o‘tishi mumkin. Portlash yoki yong‘in xavfi bor binolarning hamma havo chiqadigan mo‘rilari yonmaydigan materiallar bilan jihozlanishi shart.

Ventilyasiya jihozlarini ishlatishda quyidagi yong‘in havfsizligi qoidalariga rioya qilish kerak:

- kamera va havo chiqaruvchi mo‘rilarni o‘z vaqtida tozalab turish;

- vaqti-vaqti bilan changni chiqarib tashlovchi ventilyator ishini tekshirib turish;

- ventilyasiya anjomi o‘rnatilgan joy yaqinidagi devor, ship, havo tortqich sirtlarini muntazam ravishda tozalab turish.

Yong‘in chiqqan taqdirda, eng avvalo, o‘t o‘chirish xizmatiga xabar berish zarur. Shu maqsadda telefon aloqasi yoki elektr o‘t o‘chirish signalizatsiyasidan foydalaniladi (yirik shaharlarda), ichki signalizatsiya mahalliy Yong‘inga qarshi komandani chaqirish uchun ishlatiladi (yirik korxonalarda).

Yong‘inga qarshi komanda kelganiga qadar korxonadagi imkoniyatlar ishga solinib, o‘tni o‘chirishga kirishiladi: qum, kurak, chelaklar, suv, gidropultlar va o‘t o‘chirgichlardan foydalaniladi. Gidropultlardan tizillab chiqqan suv olov yonayotgan tomon yo‘naltiriladi.

O‘t o‘chirgichning pastki tub tomoni tepaga ko‘tariladi, bosh qismi erga, qattiq narsaga uriladi, bu ish olovdan 10 m olisda qilinishi kerak. Suyuqlik ko‘pik va karbonat angidrid hosil bo‘ladi. Karbonat angidrid gazi bosimi natijasida ko‘pik otilib chiqadi va 8 m balandlikka ko‘tariladi, bu harakat bir yarim minut davom etadi. Unda boshlangan olovni o‘chirish mumkin.

Yong‘in paytida odamlarni va moddiy boyliklarni olib chiqish binoning chiqish yo‘llari ko‘pligi va kengligiga bog‘liq. Hamma zinalarda va chiqishga mo‘ljallangan eshiklar tashqariga ochiladigan bo‘lishi kerak. Tashqi zinalarga qaratilgan romlarga panjaralar qo‘yish va qulflash mumkin emas. Bunday romlar qizilga bo‘yaladi, «Zinopayaga chiqish» deb yozib qo‘yiladi.

Nazorat uchun savollar

1. Restoran va kafelarda servisni takomillashtirish tizimini aytib bering.
2. Mehnatni muhofaza qilishda xavfsizlik texnikasini aytib bering.
3. Umumiy ovqatlanish korxonasida xavfsizlik texnikasining vazifalari.
4. Mehnat kodeksi asosida xavfsizlik texnikasi, sanoat sanitariyasi haqidagi qoidalarni tushuntiring.
5. Mehnat muhofazasining tekshiruv ishlarini kimlar amalga oshiradi.

GLOSSARIY

Xizmatlar sohasi – bu bir tomondan aholiga ko‘rsatiladigan servis xizmatlarini assortimenti bo‘lsa, ikkinchi tomondan tashkilotlar va yakka ijrochilar majmuasi bo‘lib, ular servis faoliyati doirasida iste’molchilarga moddiy va ijtimoiy-madaniy xizmatlarni ko‘rsatishadi.

“Servis” tushunchasi (ingliz tilida servise – xizmat, xizmat qilish), ingliz tilidagi ma’noni, ya’ni “xizmat ko‘rsatish, turli xizmatlarni taqdim etish”ni anglatadi.

Aperitivlar - ichimliklar, ko‘pincha alkogolli, ishtahani qo‘zg‘atuvchi.

Bar - kichkina restoran yoki restoranning bir qismi, piyoda ichimliklar sotiladigan gazak bar.

Barmen - barning egasi va / yoki barda ishlaydigan xodim. Mijozlarga xizmat qiladi, mexnat tayyorlaydi va hk.

Degustatsiya – ta’mga baho berish, mahsulot sifatiga (xususan - sharobga).

Desert - ovqat oxirida taqdim qilinadigan mevalar yoki shirinliklar.

Karta vin - restoran, kafe, barda taklif qilinadigan spirtli ichimliklar ro‘yxati.

Menyu - restoran, kafe, barda taklif qilinadigan taomlar ro‘yxati, tushlik kartasi.

Bosh ofitsiant - restoran menejeri.

Ofitsiant - mehmonlarga restoran, kafe, bar va hokazolarda xizmat ko‘rsatish, ovqatlanish va ichimliklar bilan ta’minlovchi xodim

Choy-chaqa- xizmat ko‘rsatuvchi xodimlarga "choy uchun" hisob-kitobdan ortiqcha pul. Yaxshi xizmat uchun minnatdorchilikning qabul qilingan shakli.

Somele - maxsus ofitsiant - ichimliklar bo‘yicha maslahatchi.

Xizmat ko‘rsatish – bu mehnat operatsiyalari tizimi, servis mahsulotlari ishlab chiqaruvchilarni iste’molchilar talablarini qondira turib va ularga ne’mat va qulayliklar bera turib, ularga nisbatan amalga oshiradigan foydali harakatlari, turli urinishlaridir.

Uyda xizmat ko‘rsatish - ma’lum manzil bo‘yicha ovqatlanish korxonalarini (restoran, kafe) buyurtma berilgan taomlari ham keltirilishi

mumkin. Bunday xizmat iste'molchi buyurtma berganidan keyin oldindan kelishilgan vaqtda amalga oshiriladi. Haq xizmat ko‘rsatilgandan keyin olinadi.

«A lya kart (a la carte)» xizmat ko‘rsatish. Mehmonlar menyu (taomnoma)dan o‘zlariga yoqadigan taomlar va ichimliklarni tanlab oladilar. Buyurtma oshxonaga beriladi, shundan so‘ng buyurtmaga asosan stolni servirovkalash boshlanadi. Bunda mehmonlar ofitsiantdan taom va ichimliklar tanlashda maslahat olishi mumkin. Bunday paytda sugestli servis qo‘llaniladi, ya'ni mehmonga taomni tanlay olishini sindirish, bu usul restoranga yaxshigina daromad keltirishi mumkin.

Kontinental nonushta - bu nom ingliz tilidan olingan bo‘lib (continental breakfast), juda ko‘p yillar ilgari evropaliklar uchun qabul qilingan. Hozirgi kunda turli mamlakatlardan kelgan mehmonlar uchun alohida turi mavjud. Kontinental nonushta: kofe, choy yoki issiq shokolad, shakar, qaymoq, limon, 2 turdagi povidlo, jem yoki asal, turli non mahsulotlari sariq yog‘dan iborat. Yakshanba kunlari sovutilgan tuxum ham beriladi. Evropaning ko‘pgina shaharlarida kontinental nonushtaning bahosi mehmonxona bahosiga qo‘shiladi.

Kengaytirilgan nonushta - bu turdagi nonushta 60 yil o‘rtalarida Evropada keng tarqalgan bo‘lib, kontinental nonushtadan farqli ravishda mehmonlarga sharbatlar (apelьsinlar, greypfrubli, tomatli), vetchenali, pishloqli, kolbasali, tuxumli taomlar, yogurtlar, tvoroglar, quruq mevalardan iborat bo‘ladi. Nonushta vaqtida bufet servisi asosida ofitsiantlar xizmat qiladi yoki shkopchalarni stolga keltirib qo‘yadi. Tuxumli taom buyurtma asosida tayyorlanadi.

«A part (a part)». Mehmonlarga bunday usulda xizmat ko‘rsatishda, taxminiy buyurtma olinib, berilgan vaqt asosida bajariladi. Ko‘pgina dam olish uylarida va mehmonxonalarda foydalaniladi.

«Tablьdot (table d'hote)», «A part»dan xizmat ko‘rsatiladigan mehmonlarga bir xil menyu asosida, bir vaqtda xizmat ko‘rsatish bilan farqlanadi. Hamma stolga o‘tirgandan keyin xizmat ko‘rsatish boshlanadi. Odatda pansionatlarda, dam olish uylarida va boshqa binolarda foydalaniladi.

«Shved stoli» - juda keng assortimentli taomlar va erkin tanlash. Bu qisqa tarkibli va kengaytirilgan assortimentli stoldan iborat bo‘lishi mumkin. Hammasi otellar kategoriyalari va qaysi mamlakatlardan ekanliklariga bog‘liq.

Zal ekspress – restoranlarda chegaralangan tushlik vaqtida iste’molchilarga xizmat ko‘rsatishni tezlashtirish maqsadida tashkil qilinadi.

Stol ekspres – 20 kishiga mo‘ljallangan bo‘lib, markaziy qismi aylana harakatiga ega bo‘ladi. Stolda har xil yaxnalar, taomlar, qandolatchilik mahsulotlari, sharbatlar, har xil salqin ichimliklar qo‘yiladi. Iste’molchi stolga o‘tirib markaziy aylanmani aylantirib kerak bo‘ladigan taomlarni tanlashi mumkin. Issiq ichimliklarni esa ofitsiant talabga ko‘ra olib keldi va hisob-kitob qilinadi.

Kasbiy burch - bu kasb sohiblarining boshqa odamlar va jamiyat oldida o‘zlarining kasbiy majburiyatlarini sezish hisidir

Mehmonxona restoranlari- ovqatlanishdan tashqari, yana u erlarda ko‘ngil ochishlari, xordiq chiqarish va bir-birlari bilan fikr almashishlari mumkin bo‘ladi

CaBaRe - kafelar, barlar va restoranlarning qisqartmasi. U mehmondo'stlik sanoatiga murojaat qilish uchun ishlatiladi.

HoReCa - Mehmonxona - Restoran - Kafe qisqartmasi

Catering – xurandalarni joyida ovqatlantirish, ko'pincha bir xil ma'noda ishlatiladi.

Oldindan tekshirish - mehmonning iltimosiga binoan ofitsiant tomonidan taqdim etiladigan dastlabki hisob.

Steyshn - ofitsiantning ishlashi uchun yordamchi stol. Unda salfetkalar, vilkalar pichoqlari, toza idishlar va choyshablar mavjud. Stantsiya tortmali yoki tortmasiz bo'lishi mumkin.

Fingerboyl yoki rukomoynik - bu omar, qisqichbaqalar yoki tovuq qanotlarini iste'mol qilgandan keyin qo'llarni yuvish uchun mo'ljallangan suv idishi. Qoidaga ko'ra, kir yuvish mashinasi bir tilim limon bilan olib kelinadi.

Flairing - bu barmenlar tomonidan mexnat tayyorlashda ishlatiladigan harakatlar to'plami. Bunga shishalarni tashlash, aylantirish

va jonglyor qilish kiradi. Muz bo'laklari va turli xil bar jihozlari ham olov yoqishda ishlatilishi mumkin.

Franchayzing - bu bozor sub'ektlari o'rtasidagi munosabatlar bo'lib, bir tomon - franchayzer - uni yuritish uchun tayyor tizimdan foydalangan holda, ma'lum bir haq evaziga biznesning qandaydir turiga bo'lgan huquqni boshqa tomonga - franchayzi o'tkazsa.

Free-flo - bu umumiy ovqatlanish korxonasi formati bo'lib, uning o'ziga xos xususiyati ochiq oshxona va tashrif buyuruvchilar uchun erkin harakatlanishdir. Restoranning deyarli barcha jihozlari tashrif buyuruvchilarning ko'z o'ngida. Bu muassasaga bo'lgan ishonch darajasini oshiradi, chunki mehmonlar nima va qanday tayyorlanayotganini ko'rishadi. Erkin bo'lgan korxonalarda mehmonlar o'z taomlarini o'zlari tanlaydilar, bir pishirish va xizmat ko'rsatish joyidan ikkinchisiga o'tadilar.

Fusion - zamonaviy oshxonadagi tendentsiyalardan biridir. Bu bir taomda bir-biriga mos kelmaydigan oziq-ovqat mahsulotlarining kombinatsiyasini nazarda tutadi.

Xostes - bu restoranning "yuzi", restoran xizmatining xodimi, uning vazifalariga mehmonlarni kutib olish, joy tanlashda yordam berish, menyularni taqdim etish va boshqalar kiradi. Styuardessa ofitsiantlarning ishini kuzatib boradi, ular o'rtasida yukni taqsimlaydi va kerak bo'lganda ofitsiantning mas'uliyatini o'z zimmasiga oladi. Mutaxassis korxonaning vino ro'yxatini, taomlar assortimentini bilishi va restoran mehmonlariga buyurtma bo'yicha qaror qabul qilishda yordam berishi kerak.

Menu (narxlar ro'yxati) - umumiy ovqatlanish korxonasida iste'molchiga taqdim etiladigan, oshxona, unli qandolatchilik va non mahsulotlari ro’yxati odatda, massasi va narxini ko'rsatadi.

Portion - bitta iste'molchi tomonidan bir martadan foydalanishga mo'ljallangan ovqatning vazni yoki hajmi.

Buyurtma (buyurtma mahsulotlari) - belgilangan miqdordagi oshpazlik mahsulotlarini ishlab chiqarish uchun xom ashyo, mahsulotlar va yarim tayyor mahsulotlar normallashtirilgan ro'yxati.

ILOVALAR

Vazirlar Mahkamasining 1997 yil 14 iyuldagi 355-son qaroriga 1-ILOVA

Umumiy ovqatlanish mahsulotlari (xizmatlari)ni ishlab chiqarish va sotish QOIDALARI

I. UMUMIY QOIDALAR

1. Ushbu qoidalar O‘zbekiston Respublikasi hududida umumiy ovqatlanish sohasidagi, mulkchilik shakllaridan va idoraviy mansubligidan qat’iy nazar, barcha xo‘jalik yurituvchi sub’ektlar (korxonalar, xususiy tadbirkorlar) ishiga asosiy talablarni "Iste’molchilarning huquqlarini himoya qilish to‘g‘risida" O‘zbekiston Respublikasi Qonuniga muvofiq tartibga soladi.

2. Umumiy ovqatlanish sohasidagi xo‘jalik yurituvchi sub’ekt - bu oshpazlik mahsulotlarini tayyorlash, sotish va ularni iste’mol qilishni tashkil etish xamda xizmatlar ko‘rsatish bo‘yicha funksiyalarni bajaruvchi korxona, shuningdek umumiy ovqatlanish sohasida yakka tartibdagi mehnat faoliyati bilan shug‘ullanuvchi xususiy tadbirkordir.

3. Umumiy ovqatlanish korxonasi, mulkchilik shakllaridan qat’iy nazar, o‘z faoliyatini, ham korxonalarning savdo zallarida, ham ulardan tashqarida, umumiy ovqatlanish korxonasiga qo‘yiladigan sanitariya-texnika talablariga muvofiq shuningdek Ustav, hokimliklar tomonidan beriladigan savdo qilish huquqiga ruxsat guvohnomasi asosida amalga oshiradi.

Umumiy ovqatlanish korxonasiga (xususiy tadbirkorga) ruxsat guvohnomasi ular belgilangan tartibda ro‘yxatdan o‘tgandan keyin beriladi.

4. Umumiy ovqatlanish korxonalari turlari (restoran, kafe, bar, oshxona, tamaddixona kabilarga), restoran va barlar esa klasslarga ham (a’lo, oliy, birinchi) bo‘linadi, ular mulkdor tomonidan belgilanadi. Korxonaning tanlangan turga va klassga muvofiqligini tasdiqlash ular joylashgan joyda, "Karakalpaksauda" davlat uyushmasi, "O‘zbeksavdo" davlat uyushmasining viloyatlar va Toshkent shahar savdo-ishlab chiqarish konsernlari va birlashmalari, shuningdek "Karakalpaktutiniu"

matlubot kooperatsiyasi aksionerlik jamiyatlari respublika uyushmasi hamda O‘zbekbirlashuv matlubot kooperatsiyasi aksionerlik jamiyatlari viloyat uyushmalari mutaxassislari tomonidan, belgilangan tartibda amalga oshiriladi.

5. Ishlab chiqarish va savdo binolariga, asbob-uskunalarga, inventarlarga, ko‘rsatiladigan xizmatlar ro‘yxatiga, mahsulot ishlab chiqarishning texnologik tartibiga nisbatan qo‘yiladigan mezonlar sanitariya me’yorlariga, texnika xavfsizligi qoidalariga, Yong‘inga qarshi va boshqa talablarga muvofiq belgilanadi.

Korxonalarda foydalaniladigan asboblar (tarozilar, toshlar va shu kabilar) soz holatda saqlanishi, aniq tamg‘alarga ega bo‘lishi hamda amaldagi tartibga muvofiq belgilangan muddatlarda tekshirishdan o‘tkazilishi kerak.

6. Umumiy ovqatlanish barcha korxonalarining o‘z nomi to‘liq yozilgan tegishli peshlavhalari bo‘lishi kerak.

7. Umumiy ovqatlanish korxonalari korxonaning nomi, turi, klassi, uning manzili (mulkdorning joylashgan o‘rni), ish tartibi, tavsiya qilinadigan mahsulot turi, ko‘rsatiladigan xizmatlar ro‘yxati, ushbu qoidalarning iste’molchilar huquqlariga taalluqli alohida qoidalari mazmuni, shuningdek mijozlar uchun qo‘shimcha shart-sharoitlar to‘g‘risidagi zarur va to‘g‘ri axborotlarni ko‘rgazmali va qulay shaklda iste’molchilarga etkazishlari shart.

8. Mulkchilikning barcha shakllaridagi umumiy ovqatlanish korxonalarining ish tartibi, mijozlarga qulayliklarni hisobga olgan holda, joylardagihokimliklar tomonidan tasdiqlanadi.

Tasdiqlangan ish soatlariga mulkchilikning barcha shakllaridagi korxonalar tomonidan rioya etilishi majburiydir.

Umumiy ovqatlanish korxonasi (rejadagi sanitariya tadbirlarini, ta’mirlash va shu kabilarni o‘tkazish uchun) yopilgan taqdirda korxona kamida bir hafta oldin tegishli e’lonlarni osib qo‘yishga majburdir.

9. Mulkchilik shakllaridan qat’iy nazar, umumiy ovqatlanish korxonalariiing mahsulotlarni ishlab chiqarish va sotish bilan bevosita bog‘liq shtatlari maxsus tayyorgarlikka ega bo‘lgan kadrlar bilan butlanadi.

"A’lo" va "oliy" klassli umumiy ovqatlanish korxonalarida boshqa davlatlardagi oshpazlik va xizmat ko‘rsatishning o‘ziga xos xususiyatlari bilan tanish bo‘lgan xodim ishlashi kerak.

II. UMUMIY OVQATLANISH KORXONALARINING ISTE’MOLCHILARGA XIZMAT KO‘RSATISHINI VA ULAR BILAN O‘ZARO MUNOSABATLARINI TASHKIL ETISH

10. Iste’molchiga xizmat ko‘rsatish shakllari va usullari korxona tomonidan umumiy ovqatlanish korxonasining mazkur turi va klassiga nisbatan eng minimal talablardan kelib chiqqan holda belgilanadi.

11. Iste’molchilarga ofitsiantlar tomonidan xizmat ko‘rsatish "a’lo" va "oliy" klassli restoranlarda hamda, qoidaga ko‘ra, kafe va barlarda majburiy tartibdaqo‘llanadi.

Uyg‘unlashtirilgan tartibda xizmat ko‘rsatishda korxona zalida iste’molchilar salqin taomlarni, ichimliklarni, shirinliklarni mustaqil ravishda tanlaydigan yoxud ushbu mahsulotlar barmen (bufetchi) tomonidan sotiladigan mahsulotlar tarqatish bo‘lmasi ajratiladi. Issiq taomlar va ichimliklar, vino-aroq mahsulotlari buyurtma bo‘yicha ofitsiant tomonidan beriladi.

12. "A’lo", "oliy" va "birinchi" klassli umumiy ovqatlanish korxonalarida (barlardan tashqari) zalni xizmat ko‘rsatishga tayyorlash jarayonida stollar oldindan yasatiladi.

Oshxonalarda, shuningdek o‘z-o‘ziga xizmat ko‘rsatish tartibida ishlaydigan boshqa umumiy ovqatlanish korxonalarida stollarni (dorivorli anjomlar, qog‘oz qo‘l sochiqlar bilan) soddaroq yasatishga yo‘l qo‘yiladi.

Mijozlarga xizmat ko‘rsatishda qo‘llaniladigan idish-anjomlar korxona turiga muvofiq bo‘lishi kerak. Sanitariya-epidemiya tartibiga rioya etish maqsadida har bir xo‘randa o‘rni hisobiga kamida uchtadan idish-anjomlar to‘plami to‘g‘ri kelishi kerak.

Savdo zallarida iste’molchilarga qulay joyda nazorat tarozilari o‘rnatilgan bo‘lishi kerak.

13. Mijozlarning kirishini cheklashga:

ofitsiantlar xizmat ko‘rsatadigan umumiy ovqatlanish korxonasida -

ular yopilishidan 30 daqiqa oldin, o‘z-o‘ziga xizmat ko‘rsatadigan korxonada esa - 15 daqiqa oldin yo‘l qo‘yiladi.

14. Umumiy ovqatlanish korxonalarida ovqatlanish uchun hisob-kitoblarning har xil: oldindan haq to‘lash, taomlar tanlangandan so‘ng to‘lash, ovqatlanib bo‘lingach to‘lash, xo‘randaning o‘zi hisob-kitob qilishi usullaridan foydalaniladi. Ovqatlanish uchun hisob-kitob qilish shakllari xizmat ko‘rsatish usuliga, xizmat ko‘rsatilayotgan mijoz xususiyatiga, korxona turiga va uning ixtisoslashuviga qarab belgilanadi.

O‘z-o‘ziga xizmat ko‘rsatish usulida ishlaydigan umumiy ovqatlanish korxonalarida va oshpazlik do‘konlarida (bo‘limlarida) hisob-kitob qilishda mijozga kassa cheki taqdim etiladi.

Ofitsiantlar xizmat ko‘rsatadigan barcha korxonalarda sotilgan mahsulot uchun to‘lov ofitsiant tomonidan berilgan belgilangan namunadagi schet bo‘yicha amalga oshiriladi.

Doimiy mijozlarga (ishchilar, xizmatchilar, talabalar, o‘quvchilar va shu kabilarga) xizmat ko‘rsatiladigan oshxonalarda yakka tartibdagi yoki guruhli abonentlar bo‘yicha hisob-kitob qilishdan foydalanish mumkin.

15. Umumiy ovqatlanish korxonalari asosiy faoliyati bilan bir qatorda qo‘shimcha xizmatlar ko‘rsatishlari kerak. Bu xizmatlarning ro‘yxati korxonalarning har bir turi va klassi uchun individual tartibda hamda standart bilan belgilanadi.

Qo‘shimcha xizmatlar qiymati taomnomada yoki narxnomalarda ko‘rsatilishi kerak.

Savdo zalidan tashqarida mijozlar uchun taomnoma, vinolar narxnomalari va xizmatlar ko‘rsatishning korxona tomonidan belgilangan qo‘shimcha shartlari bilan tanishish imkoniyati yaratilgan bo‘lishi kerak.

Savdo zallarida mijoz taomnoma vositasida taom va mahsulotlar qiymati, alkogolli ichimlik shishasining sig‘imi, alkogolli ichimlik jami sig‘imining, 50 va 100 grammining narxi to‘g‘risida albatta xabardor qilinadi. Doimiy mijozlarga (ishchilar, xizmatchilar, talabalar, o‘quvchilar va shu kabilarga) xizmat ko‘rsatuvchi oshxonalarda taomnomada bundan tashqari, oshpazlik mahsulotining miqdori ko‘rsatiladi, korxonalarning boshqa turlarida esa

mijozlar iltimosiga ko‘ra ushbu axborot xizmat ko‘rsatuvchi xodim tomonidan beriladi.

"A’lo" va "oliy" klassli korxonalarda bosma reklamalarning barcha turlari (taomnomaning muqovasi va qistirma varaqlari, vinolar narxnomalari, taklifnoma kartochkalari, prospektlar va shu kabilar) yuksak badiiy darajada tayyorlanadi.

16. Korxona sanitariya va texnologiya talablariga to‘liq rioya etilishini hisobga olgan holda taomlar, mahsulotlar, ichimliklar turi ro‘yxatini mustaqil ravishda tuzadi.

Taomnomada va narxnomalarda ko‘rsatilgan taomlar, gazaklar, vino- aroq mahsulotlari ro‘yxati korxona savdo zalining butun ish vaqti mobaynida saqlanishi kerak.

17. Mehmonxonalar, vokzallar, aeroportlar, ish va o‘qish joylaridagi umumiy ovqatlanish korxonalarida, shuningdek aholining ijtimoiy himoya qilinmagan guruhlariga xizmat ko‘rsatuvchi korxonalarda mahsulotlar sotishning an’anaviy shakllari bilan bir qatorda, ovqatlanishning oqilona me’yorlari va xususiyatlarinihisobga olgan holda hafta kunlari bo‘yicha turli xil kompleks nonushtalar, tushliklar, kechki ovqatlar sotish qo‘llanilishi mumkin.

18. Mulkchilik shakllaridan qat’iy nazar, umumiy ovqatlanish korxonalari iste’molchiga unga sotilgan taomlar, oshpazlik mahsulotlari, tovarlarning o‘lchovlari va vaznini, shuningdek sotilgan mahsulot (xizmat)larning me’yoriy hujjatlar talablariga muvofiqligini tekshirish imkoniyatini yaratishi kerak. YAkka tartibdagi mehnat faoliyati tartibida umumiy ovqatlanish mahsuloti tayyorlash va sotish bilan shug‘ullanuvchi shaxs iste’molchi shaxs iltimosiga ko‘ra unga savdoqilishga va mazkur mahsulotni sotish huquqiga ruxsat guvohnomasini ko‘rsatishi kerak.

Oshpazlik mahsuloti (ko‘rsatilayotgan xizmat) sifatida kamchiliklar, tarozida yoki hisob-kitobda yanglishishlar qayd etilganda umumiy ovqatlanish korxonasi rahbariyati va xodimlari iste’molchi tanloviga ko‘ra quyidagilarga majburdirlar:

- aniqlangan kamchiliklarni tekin bartaraf etish;

- oshpazlik mahsuloti (xizmat) uchun to‘lov miqdorini kamaytirish;

- qo‘shimcha to‘lovsiz xuddi shunday taomni, oshpazlik mahsulotini tayyorlash (xizmatni qaytadan bajarish);

- iste’molchining sifatsiz oshpazlik mahsulotini sotib olish (bajarilgan xizmat) bilan bog‘liq xarajatlarini to‘liq to‘lash;

- ma’naviy zararni qoplash.

Umumiy ovqatlanish korxonalarida xizmat ko‘rsatish jarayonida iste’molchining hohishiga ko‘ra tayyor oshpazlik mahsuloti va xarid qilinadigan tovarlar, shu jumladan vino-aroq mahsulotlari tegishli ravishda qadoqlangan holda olib ketish uchun sotilishi mumkin.

19. Xizmat ko‘rsatish uchun oldindan beriladigan buyurtmani qabul qilishda korxona uni o‘zaro majburiyatlarda belgilangan muddatlarda bajarishni kafolatlashi kerak. Bunday buyurtmani korxonaga bog‘liq bo‘lmagan sabablar bilan bajarish imkoni bo‘lmagan taqdirda korxona ushbu tadbirning, iste’molchining manfaatlarini kamsitmagan holda, bu haqda kamida 7 kun oldin xabardor qilib, boshqa umumiy ovqatlanish korxonasida bajarilishini ta’minlashga majburdir.

Buyurtmachi tadbir o‘tkaziladigan kuni o‘z buyurtmasi bo‘yicha xizmat ko‘rsatilishini rad etgan taqdirda, u o‘zi buyurtirgan, boshqa iste’molchilarga sotish mumkin bo‘lmagan mahsulot (tovar)larni sotib olishga majburdir.

III. UMUMIY OVQATLANISH MAHSULOTINI ISHLAB CHIQARISHNI VA SOTISHNI TASHKIL ETISH

20. Oshpazlik mahsulotini tayyorlovchilar sanitariya qoidalariga rioya qilishga, shu jumladan tibbiy tekshiruvlarni, xodimlarning sanitariya bo‘yicha bilimlarini oshirish tadbirlarini muntazam ravishda o‘tkazishga majburdirlar.

21. Taomlar ularni sotish sanitariya qoidalarida belgilangan muddatlarga qat’iy rioya etgan holda amalga oshiriladigan miqdorlarda tayyorlanishi kerak. Oldingi kundan qolgan go‘shtli, baliqli qiymalardan, pishirilgan makaron, qayla, yorma mahsulotlaridan foydalanish qat’iyan

taqiqlanadi.

Suzilayotgan barcha taomlar zarur haroratda bo‘lishi, Yog‘, qaymoq qayla, garnir va sho‘rva kabilarni suzishda o‘lchovli anjomlardan foydalanilishi kerak.

22. Maxsus ajratilgan joylarda umumiy ovqatlanish korxonalari (xususiy tadbirkorlar) mahsulotlarini sotish tartibi ijro etuvchi hokimiyatning mahalliy organlari tomonidan belgilanadi.

Tez ayniydigan oshpazlik mahsulotlarini mashinalarda, do‘konchalarda va qo‘lda sotish taqiqlanadi. Ularning ro‘yxati sanitariya-epidemiologiya nazoratining xususiy organlari tomonidan tasdiqlanadi.

23. Umumiy ovqatlanish mahsulotlarining tayyorlovchi korxonaning savdo zalidan tashqarida sotiladigan har bir turkumi tayyorlovchi korxonaning nomi ko‘rsatilgan, tayyorlangan vaqti, sotishning so‘nggi muddati va bir idishga joylangan mahsulot vazni ko‘rsatilgan holda narxnomaga ega bo‘lishi kerak.

Umumiy ovqatlanish mahsulotlarini sotish bilan shug‘ullanuvchi xususiy tadbirkorlar ham ushbu Qoidalarni, amaldagi sanitariya qoidalarini va boshqa normativ hujjatlarni bajarishga haqlidir.

24. Mulkchilik shakllaridan qat’iy nazar, umumiy ovqatlanish korxonalarida vino-aroq mahsulotlari sotish tegishli savdo-ishlab chiqarish konsernlari va viloyatlar matlubot uyushmalari taqdim etadigan dislokatsiyaga muvofiq joylardagi hokimliklar tomonidan beriladigan maxsus ruxsatnoma mavjud bo‘lgan taqdirda amalga oshiriladi.

IV. MULKCHILIK SHAKLLARIDAN QAT’IY NAZAR, UMUMIY OVQATLANISH KORXONALARI ISHINI NAZORAT QILISH

25. Mahsulotlarni tayyorlash texnologikssiklining barcha bosqichlarida ularning xavfsizligini nazorat qilish, shuningdek umumiy ovqatlanish korxonalari tomonidan norma va qoidalarga rioya etilishini nazorat qilish qonunchilikka muvofiq amalga oshiriladi.

V. NIZOLARNI HAL ETISH VA JAVOBGARLIKKA TORTISH

26. Sotuvchi bilan xaridor o‘rtasida nizolar paydo bo‘lgan taqdirda ularning xatti-harakati (harakatsizligi) yoki hal etish yuzasidan shikoyat buzilganhuquqlarni himoya qilish bo‘yicha davlat nazoratini amalga oshirishga vakil qilingan organlarga yoki sudga beriladi.

27. "Iste’molchilarning huquqlarini himoya qilish to‘g‘risida", "Standartlashtirish to‘g‘risida", "Metrologiya to‘g‘risida O‘zbekiston Respublikasi Qonunlari moddalarining hamda ushbu Qoidalar talablarining buzilishi javobgarlikka tortish uchun asos bo‘ladi.

FOYDALANILGAN ADABIYOTLAR RO‘YXATI

1. O‘zbekiston Respublikasi Prezidentining 2017 yil 7 fevraldagi “O‘zbekiston Respublikasini yanada rivojlantirish bo‘yicha Harakatlar strategiyasi to‘g‘risida”gi PF -4947-sonli Farmoni.
2. “2022 — 2026 yillarga mo‘ljallangan Yangi O‘zbekistonning taraqqiyot strategiyasi to‘g‘risida”gi O‘zbekiston Respublikasi Prezidentining 2022 yil 28 yanvardagi PF-60-sonli farmoni
3. “O‘zbekiston Respublikasi turizm salohiyatini rivojlantirish uchun qulay sharoitlar yaratish bo‘yicha qo‘shimcha tashkiliy chora-tadbirlar to‘g‘risida”gi O‘zbekiston Respublikasi Prezidentining farmoni http://www.uza.uz/ O‘zbekiston milliy axborot agentligi. 05.02.2018
4. “O‘zbekiston Respublikasida umumiy ovqatlanish mahsulotlarini (xizmatlarni) ishlab chiqarish va sotish qoidalari” Vazirlar Mahkamasining 2003 yil 13 fevraldagi 75-son qaroriga 2-ilova.
5. Sigel, Lenger,Stickler, Gutmayer. Sirvis die Grundlagen. Trauner Verlag. Linz 2007.
6. GOST 30524-2013. Mejgosudarstvenniy standart. Uslugi obshestvennogo pitaniya. Trebovaniya k personalu. Moskva, Standartinform 2014.
7. Erbo‘taev I. Umumiy ovqatlanish va xizmat madaniyati. I-II kitob. — T.: A.Qodiriy nomidagi xalq merosi nashriyoti, 2003. — 144 6.
8. Abidova D. I. Restoran servisini tashkil qilish. O‘quv qo‘llanma T.; TDIU nashr. 2007y 247 b.
9. L.A. Mayurnikova, T.V.Krapiva, N.I. Davыdenko Texnologicheskie protsessы v servise: Uchebnoe posobie. - / Kemerovskiy texnologicheskiy institut piщevoy promыshlennosti. - Kemerovo, 2015. – 99 s.
10. Ivatov I. Restoran menjmenti. O‘quv qo‘llanma. - T.: “Iqtisodiyot”, 2007.-150 b.
11. Qurbonov J.M .Ovqatlanish korxonalarining jihozlari ekspluatatsiyasi: Darslik – Toshkent, Iqtisodiyot-moliya, 2009.– 352 b.
12. Radchenko L. A. Organizatsiya proizvodstva na predpriyatiyax obщestvennogo pitaniya: Uchebnik / L.A. Radchenko. Izd. 6-e, dop. i perer. — Rostov n/D: Feniks,2006. — 352 s.

13. Katsigris Kostas, Tomas Kris. Uchebnik restoratora: proektirovaniya, oborudovaniya,dizayn [per.s ang. Prakofev S.V.].-M: OOO «Izdateliskiy dom
«Restorannыe vedomosti », 2008.-576s:-ISBN 978-5-98176-059-4
14. Parasuraman, A., Zeithaml, V.A., Berry, L.L., 1985. A conceptual model of service quality and its implications for future research. J. Market. 41–50.
15. Kotler, F., Marketing menedjment. Eks press-kurs. 2-e izd. / Per. s angl. pod red. Bojuk S. G. SPb.: Piter, 2006. — 464 s.
16. Efimova O.P. Ekonomika gostinits i restoranov. Uchebnoe posobie. Efimova O.P., Efimova N.A; Pod red. Kabushkina N.I. – M.: Novoe znanie, 2004.
17. Korobkova S.N. Servisnaya deyatelnost. Uchebnoe posobie. Pod redaksiey V.K.Romanovicha Izdatelstvo – SPb Piter – 2006.
18. Avanesova G.A., Voronkova L.P., Maslov V.I., Frolov A.I. Turizm, gosteprimstvo, servis. Slovar-spravochnik. Pod red. L.P.Voronkovoy. – M.: Aspekt Press, 2002. – 367 s.
19. Mejdunarodnыy standart ISO 8402. Vtoroe izdanie 1994-04-01. Upravlenie kachestvom i obespechenie kachestva – Slovar. http://stroysvoimirukami.ru/iso-8402-94.
20. Tuxliev I.S. va boshq. Turizm asoslari: O‘quv qo‘llanma – S.: SamISI, 2010 - 247 b.
21. Ochilov I. Bozor munosabatlari sharoitida xizmatlarning turlari va ularning tavsifi. // Xizmat ko‘rsatish, servis va turizm sohalarini rivojlantirish: muammolar va ularning echimlari. Monografiya.T.: “IQTISODIYOT-MOLIYA”, 2008.37-b.
22. SHaripov T.S. Umumiy ovqatlanish korxonalari samaradorligini oshirishning tashkiliy-iqtisodiy mexanizmlarini takomillashtirish (Samarqand viloyati misolida). Iqtisod fanlari nomzodi ilmiy darajasini olish uchun yozilgan dissertatsiya. Samarqand-2010.
23. Tojiboeva D. Iqtisodiyot nazariyasi. To‘ldirilgan, 2-nashri. O‘quv qo‘llanma. TMI., T.: 2005, - 438 b.
24. O‘lmasov A., Vahobov A. Iqtisodiyot nazariyasi. Darslik. T.: “Iqtisod- Moliya”, 2014. – 424b.

25. Pardaev M.Q., Mamasoatov T.X., Pardaev O.M., Modernizatsiya, diversifikatsiya va innovatsiya – iqtisodiy o‘sishning muhim omillari. Monografiya. – T.: “Navro‘z”, 2014. – 104 b.

26. Pardaev M.Q., Xoliqulov A.N., Raximov H.A. Mehmonxona xo‘jaliklarida samaradorligini oshirish muammolari. Monografiya. –T.: “Iqtisodiyot”, 2013.

Internet saytlari

1. http://www.mail.tdiu.uz – TDIU elektron kutubxonasi
2. http://www.sies.uz – SamISI elektron kutubxonasi
3. http://lex.uz– O‘zbekiston Respublikasi qonunchiligi
4. https://t.me/statistika_rasmiy
5. www.ziyonet.uz –ta’lim portali
6. http://www.restaurantedge.com/
7. http://www.alohapos.com/public_site/index_final.asp
8. http://www.nal.usda.gov/fnic/

MUNDARIJA

KIRISH 3
I BOB. AHOLI VA TURISTLARNING OVQATLANISHINI TASHKIL ETISH ASOSLARI 5
1.1. Fanning jamiyat rivojidagi o‘rni. Fanning predmeti, maqsadi va vazifasi 5
1.1.1. Aholi va turistlarning ovqatlanishini tashkil etish fanining jamiyat rivojidagi o‘rni, maqsad va vazifalari 5
1.1.2. Aholi va turistlarning ovqatlanishini tashkil etishning ijtimoiy-iqtisodiy ahamiyati 8
1.2. Ovqatlanish korxonalarining klassifikatsiyalanishi 11
1.2.1. Ovqatlanish korxonalarini rivojlanish tarixi 11
1.2.2. Ovqatlanish korxonalarining halqaro klassifikatsiyalanishi 14
1.2.3. Umumiy ovqatlanish korxonalarining turlari 18
1.2.4. Umumiy ovqatlanish korxonalarining toifalar bo‘yicha tavsiflanishi 28
1.3. Ovqatlanish korxonalarining tashkiliy tuzilmasi 29
1.3.1. Restoran ishlab chiqarish va xizmat ko‘rsatish faoliyati davomida tashkiliy tuzilmaning o‘rni.....29
1.3.2. Restoran servisida konsepsiya.....30
1.3.3. Korxona boshqaruvining usullari, tamoyillari, vazifalari.....33
1.4. Ovqatlanish korxonalarining material-texnik ta’minoti.....37
1.4.1. Restoran va barlar material-texnik ta’minotiga qo‘yiladigan talablar.....37
1.4.2. Restoranlarning texnologik jihozlar bilan ta’minot me’yorlari ...39
1.5. Ovqatlanish korxonalarida xom ashyo va mahsulotlarning ta’minoti va ombor xo‘jaligi ishini tashkil etish 41
1.5.1. Xom ashyo va masalliqning kelish manbalari 41
1.5.2. Umumiy ovqatlanish korxonalarnni xom ashyo bilan ta’minlashni tashkil etishga qo‘yiladigan asosiy talablar.....42
1.5.3. Xom ashyo va yarim tayyor masalliqlarni miqdori va sifatiga qarab qabul qilishni tashkil etish.....44
1.5.4. Ombor xo‘jaligini tashkil etish 45
1.5.5. Ombor binolarining ko‘rinishi jihozlanishi va saqlashga mos bo‘lishining asosiy talablari 46
II BOB. AHOLI VA TURISTLARNI OVQATLANTIRISHDA ISHLAB CHIQARISH ISHLARINI TASHKIL ETISH 54
2.1. Ovqatlanish korxonalarida mahsulotlar retsepturalarini tuzish

tamoyillari 54
2.1.1. Retsepturalarni tuzish tamoyillari.....54
2.1.2. Kalkulyasiyani ishlab chiqish va mahsulotlari narxlari haqida tushuncha hamda narx turlari.....56
2.2. Menyuni ishlab chiqarish tartibi va turlari.....62
2.2.1. Restoranlarda ishlatiladigan menyu turlari 62
2.3. Ovqatlanish korxonalarida ishlab chiqarish infrastrukturasining umumiy tavsifi.....67
2.3.1. Ovqatlanish korxonalarida ishlab chiqarishning tarkibiy tuzilishi 67
2.3.2. Ovqatlanish korxonalarining infrastrukturasi va uni samaradorligini oshirish yo‘llari 69
2.4. Sabzavot sexi ishini tashkil etish 70
2.4.1. Sabzavot sexi ishini tashkil etish 70
2.5. Go‘sht-baliq sexi ishini tashkil etish.....80
2.5.1. Go‘sht sexi ishini tashkil qilish.....80
2.6. Pishiruv sexining ishini tashkil etish.....89
2.6.1. Pishiruv sexining ishini tashkil etishga qo‘yiladigan talablar 89
2.6.2. Yaxna taomlar tayyorlash ishini tashkil etish 97
2.7. Konditer sexi ishini tashkil etish.....99
2.7.1. Konditer sexi va unda tayyorlanadigan mahsulotlar.....99
2.7.2. Konditer sexi ishini tashkil etish.....100
2.8. Tayyor taomlarni saqlash va tarqatish ishini tashkil etish.....103
2.8.1. Taomlarni saqlash va tarqatish ishlarini tashkil etishga qo‘yiladigan talablar.....103
2.8.2. Taomlarni saqlash va tarqatish uchun zarur jihozlar tavsifi. 107
2.9. Idish-tovoqlarni yuvish ishlarini tashkil etish 109
2.9.1. Oshxona idishlarini yuvish ishlarini tashkil etish 109
2.9.2. Oshxona idishlarining turlari 111
III BOB. RESTORANLARDA XIZMAT KO‘RSATISHGA TAYYORGARLIK ISHLARINI TASHKIL ETISH.....116
3.1. Restoranlarda savdo zalini xizmat ko‘rsatishga tayyorlash ishlarini tashkil etish.....116
3.1.1. Restoranni tartibga keltirish va turli jihozlar bilan yasatish 116
3.1.2. Restoranda idish, tarelka va boshqa anjomlarni olish va xizmatga tayyorlash.....119
3.1.3. Stol ustiga dasturxon yozish, sochiq – salfetkalarni taxlash va stolni oldindan yasatish 122
3.2.Ovqatlanish korxonalaridagi ishlatiladigan idishlarning dasturxon va

salfetka turlari hamda idishlarning tarkibiy qismlariga qo‘yiladigan talablar.....129
3.2.1. Forforli va fayansli idishlar 129
3.2.2. Shisha va xrustal idishlar.....130
3.2. Metall idishlar.....132
3.2.4. Oshxona priborlari va dasturxonlari 134
3.3. Xizmat ko‘rsatuvchi xodimlar va ularga qo‘yiladigan talablar.....135
3.3.1. Restoranlarda xizmat qiladigan xodimlar tashqi qiyofasiga qo‘yiladigan talablar.....135
3.3.2. Ovqatlanish korxonalari xodimlarining xizmati sifatiga qo‘yiladigan talablar.....136
3.4. Iste’molchilarga xizmat ko‘rsatuvchi xonalar tavsifi 138
3.4.1. Xizmat ko‘rsatish binolariga quyiladigan talablar.....138
3.4.2. Savdo xonalarining tavsifi.....141
3.5. Restoranni yoritish turlari va usullari 148
3.5.1. Restoranni yoritish turlari.....148
3.6. Servirovka turlari.....151
3.6.1. Stol servirovkasi 151
IV BOB. RESTORANLARDA XIZMAT KO‘RSATISH ISHLARINI TASHKIL ETISH 156
4.1. Mexmonlarni kutib olish, buyurtma qabul qilish va xizmat ko‘rsatish ketma-ketligi 156
4.1.1. Restoranda mexmonlarni kutib olish va joylashtirish.....156
4.1.2. Mijozlardan buyurtma qabul qilish va ularni bajarish.....158
4.1.4. Taomlar berishning asosiy usullari va mijozlar bilan hisob-kitob qilish.....166
4.2. Xizmat ko’rsatishda etiketning asosiy qoidalari.....170
4.2.1. Restoranlarda faoliyatning psixologik jihatlari.....170
4.2.2. Etika, etiket va estetikani xizmat ko‘rsatishdagi o‘rni.....172
4.3. Aholi va turistlarga taomlar va ichimliklarni taklif etish xizmatlarini tashkil etish.....177
4.3.1. Turli taomlarni o‘zatish qoidalari 177
4.3.2. Turli taomlarga mos ichimlik taqdim etilishi 182
4.4. Banketlarda xizmat ko‘rsatishni tashkil etish 184
4.4.1. Buyurtma qabul qilish 184
4.4.2. Ofitsiantlarning to‘la xizmati bilan o‘tkaziladigan banketlar 186
4.5. Restoranlarda xizmat ko‘rsatishning progressiv usullari.....189
4.5.1. Restoranlarda xizmat ko‘rsatishning zamonaviy usullari.....189
4.5.2. Xizmat ko‘rsatishning progressiv usullarini qo‘llash tamoyillari

.....195
4.6. Restoranlarda turli mamlakatlardan tashrif buyurgan turistlar ovqatlanishini tashkil etish 199
4.6.1. Chet el sayyohlariga ovqatlanish xizmatlarini ko‘rsatishning xususiyatlari.....199
4.6.2. Chet ellik turistlarga xizmat qiladigan restoran xodimlariga qo‘yiladigan talablar.....204
4.6.3. Odob qoidalari 208
4.7. Transport harakatida turistlar ovqatlanishini tashkil etish.....212
4.7.1. Turizm sohasida umumiy ovqatlanish 212
4.7.2. Ovqatlanishni transportda tashkil etish.....214
4.8.Mexmonxona restoranlarida turistlar ovqatlanishini tashkil etish .221
4.8.1. Mexmonxonalarda ovqatlanish xizmatlarini tashkil etish 221
V BOB. OVQATLANISH KORXONALARI XIZMATLARI VA MAHSULOTLARI SIFAT NAZORATI 231
5.1. Restoran xizmatlari va mahsulotlari sifatining nazoratini tashkil etish 231
5.1. Innovatsion rivojlanish sharoitida “umumiy ovqatlanish xizmatlari sifati” bilan bog‘liq asosiy tushunchalar va ularning mazmun-mohiyati 231
5.2. Ovqatlanish korxonalari xizmatlari sifatini ta’minlash ishlarini tashkil etish 240
5.2.1. Ovqatlanish xizmatlari sifatini baholashning zamonaviy usullari 240
5.2.2. Ovqatlanish korxonalari xizmatlari sifatini ta’minlash ishlarini tashkil etish.....247
5.3. Restoranlarda ishlatiladigan oziq-ovqat mahsulotlari sifatini aniqlashning asosiy uslublari 249
5.3.1. Organoleptik (sensorli) tahlil 249
5.3.2. Bakteriologik tahlil.....250
5.3.3. Fizik-kimyoviy tahlil.....251
5.4. Oziq-ovqat mahsulotlarining oziqaviy, energetik qiymati va xavfsizligi 251
VI BOB. RESTORANDA XODIMLAR MEHNATINI TASHKIL ETISH.....257
6.1. Restoranlarni boshqarish va xodimlari mehnatini tashkil etish 257
6.1.1. Restoranlarda yuqori servisni ta’minlash orqali boshqarishni tashkil etish 257
6.1.2. Restoranlarda xodimlar va ular mehnatini tashkil qilish 261

6.2. Restoranlarda xavfsizlik choralari 261
6.2.1. Mehnatni muhofaza qilish.....261
6.2.2. Yong‘in xavfsizligi tadbirlari. 263
GLOSSARIY 266
ILOVALAR 270
FOYDALANILGAN ADABIYOTLAR RO‘YXATI 278

Z.SH. SUVONOV

AHOLI VA TURISTLAR OVQATLANISHINI TASHKIL ETISH

O‘QUV QO‘LLANMA

O‘quv qo‘llanma institut Kengashining 2024 - yil 30 - yanvadagi majlisda muhokama qilingan va nashrga tavsiya etilgan. (6-sonli majlis bayoni)

Muharrir: Asadullo Shukurov
Musahhih: Muborak Sodiqova
Texnik muharrir: Z.N. Bobodustov

“BUNYODKOR AVLOD MATBUOTI” MChJ nashriyoti, Samarqand – 2024

ISBN: 978-9910-9077-1-5

Nashrga ruxsat etildi: 30.01. 2024 y.
© “BUNYODKOR AVLOD MATBUOTI” MChJ nashriyoti.
Samarqand shahri, Anhor ko‘chasi, 33 uy.

25.04.2024 yilda chop etildi.
Qog‘oz bichimi A5, 60x84 1/16, Ofset qog‘ozi.
“Times New Roman” garniturasi.
Nashr bosma tabog`i 17.87
Buyurtma № 0052A/23. Adadi 100 nusxa

Samarqand iqtisodiyot va servis institutining matbaa bo`limida chop etildi.
LICENSE № 025316.
REESTR № X-119112.
Manzil: Samarqand shahar, Shoxrux ko`chasi 60-uy.