

## ОВҚАТЛАНИШ КОРХОНАЛАРИДА ХИЗМАТ КЎРСАТИШ СИФАТИ ВА УНИ ЯХШИЛАШ ЙЎЛЛАРИ

*Аннотация:* Мақолада ҳозирги кундаги умумий овқатланиш корхоналардаги хизмат турлари, овқатланиш маданияти, хизмат кўрсатишнинг асосий қоидаси, маънавий талаблари ёритилган.

*Калим сўзлар:* хизмат кўрсатиш, гигиена қоидалари, меҳмон, тадбир, ходим, маданият.

*Abstract:* The article describes the types of services, food culture, the basic rule of service, and moral requirements in today's public catering establishments.

*Key words:* service, hygiene rules, guest, event, employee, culture.

Ҳозирги кунда Республикамизда фаолият юритаётган хизмат кўрсатиш соҳалари ичида, аҳоли ва туристларга барча қулайликларга эга бўлган сервис хизматини ташкил этувчи умумий овқатланиш корхонлари алоҳида ажралиб туради. Бугунги кунда, Республика иқтисодиётининг асосий таркиби ҳисобланган ички савдо айланмаси даромадининг бир қисми шу соҳа ҳиссасига тўғри келади. Айниқса, кейинги йилларда мазкур хизмат кўрсатиш соҳаси фаолиятидаги иқтисодий кўрсаткичлар суръатининг ўсиши кузатилмоқда.

Республикамиз ҳудудида умумий овқатланиш корхоналаридан – ресторан, ошхона, кафе ва барлар фаолият олиб бормоқда. Уларнинг сони кўпайиб, рақобат бозори шаклланмоқда. Ҳеч кимга сир эмаски, мустақиллик даврида барпо этилган овқатланиш корхоналари, ўзининг шинам ва кўркамлиги, замонавий техник-технологик жиҳозлар ва асбоб-ускуналар билан таъминланганлиги, қурилиш ва гигиена қоидалари талабларига жавоб бериши ҳамда аҳолига сервис хизмати кўрсатиш даражаси билан стандарт меъёрларига жавоб беради. Лекин, биз ҳозирги вақтда кенг тус олаётган ана шу соҳадаги айрим муаммолар хусусида қисқача тўхталмоқчимиз.

Маълумки аҳоли ва туристларнинг овқатланиши асосан умумий овқатланиш корхоналари – ресторан, кафе, ошхоналарда олиб борилади овқатланиш хизматини сифатини оширишда ундаги ходимлар меҳнатини сифатини ошириш керак бўлади чунки ҳар бир корхонанинг самарадорлигини ва рақобатбордошлиги, шу корхонада ишлаб чиқариладиган маҳсулотлар сифати ва кўрсатиладиган хизмат маданиятга боғлиқ бўлади.

Хизмат кўрсатиш маданияти бу меҳмонларга хизмат кўрсатишга қаратилган ташкилий маданият бўлиб, унинг асосида маълум қоидалар, кетма – кетликда бажариладиган ишлар, амалий кўникмалар ётади. Хизмат кўрсатиш маданиятини ҳар бир корхонани ўзи ишлаб-чиқади. Айрим корхоналарда хизмат кўрсатиш маданияти жуда паст, айримларида эса жуда юқори бўлиши мумкин. Юқори даражада хизмат кўрсатиш маданияти персоналнинг ҳар қандай ҳолатда унинг ҳаракатланиши ва ситуацияни тўғри баҳолаши меҳмонлар ўртасида ўзини тутиши ҳамда ишга ва корхонага нисбатан ҳурматда бўлиши билан белгиланади.

Овқатланиш маданияти умуминсоний маданиятнинг узвий бир қисми бўлиб, кишиларнинг сиҳат-саломатлигига, меҳнат унумдорлигига, жисмоний ва ақлий камолотига, қолаверса оила ва давлатнинг иқтисодий тараққиётига ўз таъсирини кўрсатади.

Шундай экан, бугунги кунда аҳолини овқатланиш корхоналаридаги сервис хизматини ташкил этишда, овқатланиш маданиятининг элементлари етарлича инобатга олинганми деган савол туғилади? Бу борада олиб борилган кузатувлар ва таҳлиллар шуни кўрсатдики, кўпчилик овқатланиш корхоналарининг сервис хизматида амалга ошириладиган вазифалар етарли даражада йўлга қўйилмаганлиги, хўрандаларнинг кайфиятларига салбий таъсир этиш ҳолатларини келиб чиқишига сабаб бўлмоқда. Бундай нохуш ҳолатларнинг содир бўлиши, айниқса, сервис хизмати кўрсатиш жараёнининг бевосита иштирокчиси бўлган официантлар ҳисобига тўғри келади. Маълумки, официантлар хизмат фаолияти давомида хўрандалар билан энг кўп мулоқотда бўладиган хизмат ходимларидир. Официантларнинг хизмат фаолиятидаги бажарадиган вазифалари кенг қамровли ва жуда нозик бўлиб, юксак дид билан амалга оширишни талаб этади. Улар томонидан амалга ошириладиган тадбирлар қуйидагилардан иборат:

- хўрандаларни ҳушмуомалалик ва эътибор билан кутиб олиш;
- хўрандаларни таркиби (жинси), ёшини эътиборга олган ҳолда, белгиланган қоидалар асосида жойлаштириш ва кўмаклашиш;
- белгиланган қоидаларга риоя этган ҳолда хўрандалардан буюртма олиш;
- столи қўшимча идиш ва хўрак асбоблари билан таъминлаш;
- таом ва ичимликлар учун мос келадиган идишларни тўғри танлаш;
- буюртма бўйича берилган таом ва ичимликларни белгиланган тартибда келтириш;
- фойдаланилган идишларни йиғиштириб олиш;

- хўрандалар томонидан берилган саволларга хушмуомалалик билан жавоб бериш;
- юқоридаги амалга оширилган вазифаларни ўз вақтида бажарилишини таъминлаш;
- белгиланган қоидалар асосида ҳисоб-китоб қилиш ва хушмуомалалик билан уларни кузатиш каби вазифаларни ўз ичига олади.

Юқорида қайд этилган сервис хизмати элементларини меъёрида бажариш ходимлардан, айниқса официантлардан малакали тажриба ва етарли билимга эга бўлишларини тақозо этади.

Айтиш жоизки, ҳозирги вақтда фаолият кўрсатаётган кўпчилик овқатланиш корхоналарида хизмат кўрсатаётган ходимлардан ва официантларнинг тажрибасизлиги ёки махсус билимга эга эмасликлари кўзга ташланмоқда. Бу эса ўз навбатида тизимдаги сервис фаолиятининг ривожланишига тўсқинлик қилади.

Шу боис, соҳада юз бераётган муаммоли вазиятларни бартараф этиш ва сервис фаолияти даражасини ошириш мақсадида, қуйидаги тадбирларни амалга ошириш лозим деб ҳисоблаймиз:

Умумий овқатланиш корхоналарига тегишли диплом ва сертификатга эга бўлган малакали кадрлар фаолият юритиши ишчи ходимларни меҳнат вазифасига тайинлашда айнан шу мутахассислика эга эканлигини текширган ҳолда ишчи ходимларни танлов асосида ишга қабул қилиш керак.

Ўзбекистон ошпазлар уюшмасининг Республика бўйича фаолияти ва таъсир доирасини янада кенгайтириш ва ҳокимят ташкилотлари орқали акрридатциядан ўтган ташкилотлар томонидан тайёрланаётган мутахассисларнинг малакавий даражасини лицензиялаш ишларини олиб бориш.

Хизмат кўрсатишнинг асосий қоидаси сифатида ходимлар барча меҳмонларга нисбатан жуда хушмуомала эътиборли ва одобли бўлишлигини ўзлаштириши керак. Меҳмонлар хизмат кўрсатувчи ходимларни кўриши, лекин, уларни ўзаро суҳбатини эшитиши керак эмас. Овқатланиш корхоналарнинг машҳурлиги тўғридан-тўғри хизмат маданияти этикасига, официантларни хушмуомалалиги ва эътиборлигига боғлиқдир. Замонавий ресторанда хизмат кўрсатиш маданиятини барча шакллари ишлаб чиқариш, ташкилий ва эстетик аспектлар билан чекланмайди. Хизмат кўрсатиш ҳақиқатдан маданиятли бўлиши учун биргина замонавий, чиройли техник жихозланган корхонага эга бўлиш кифоя эмас. Муҳими ушбу корхонада малакали, ўз ишини яхши биладиган кадрларга эга бўлишдир.

Меҳмон ресторан, кафе, бар остонасини хатлаб ўтишданок унга қушмуомала ва эътибор билан кутиб олиш муайян даражада уларни психологик мослашувини ўсишига таъсир этади. Меҳмонларга индивидуал ёндошувни таъминлаш зарур. Бунда уларни ўзига хос сифатлари, қизиқишлари, мойилликлари ҳисобга олинади.

Овқатланиш корхоналари хизмат кўрсатиш ходимлари уларнинг касбларига қўйиладиган маънавий талабларни аниқ тасаввур қилиши керак. Овқатланиш зали марказий фигуралари бўлган официант, бармен метрдотелларни саралаш ва ишга қабул қилишда асосан ушбу талаблардан келиб чиқишади. Чунки уларга юзлаб одамлар илтимос, маслаҳат билан муражаат қиладилар, уларга танқидий мулоҳаза қилишади, махтов билдиришади.

Менинг фикримча, юқорида қайд этилган таклифнинг амалга оширилиши овқатланиш корхоналарида кўрсатилаётган сервис хизматининг яхшиланишига ва мазкур соҳанинг мамлакатимиз иқтисодиётига қўшаётган ҳиссасини янада ошишига олиб келади.

#### Фойдаланилган адабиётлар рўйхати

1. Абдувоҳидов А. Туризмда ахборот технологиялари. Дарслик. –Т.: ТДИУ. 2019 й.
2. Voskolovich N.A. Маркетинг туристических услуг. Учеб. 2-е изд. – М.: «ЮНИТИ-ДАНА» 2009. 207б
3. Frommer P., Silver K. —Las Vegas. Willet Publishing Inc, LV. 2015.
4. Kotler P., Bowen J. & Makens J. —Marketing For Hospitality & Tourism. Pearson International Edition. 2014, USA
5. John R. Walker —Introduction to Hospitality Publisher: Prentice Hall; 6 edition 2012, Australia
6. Кнышева Е.Н. Маркетинг туризма. Учеб. пособ. - М.:НД. «Форум» -М.,2010.-352 с.
7. Косолапов А.Б. Туристское страноведение. Европа и Азия: учебно – практическое пособие. – 2-е изд., стер. / А.Б. Косолапов. – М.: КНОРУС, 2006. – 400 с
8. Пардаев А, Норчаев А. Халқаро туризм. Дарслик. - Т.: ТДИУ, 2010, - 320 б. География