

TDIU HUZURIDAGI  
PEDAGOG KADRLARNI QAYTA  
TAYYORLASH VA ULARNING  
MALAKASINI OSHIRISH  
TARMOQ MARKAZI



O'QUV USLUBIY  
MAJMUA

TOSHKENT-2022

**O'ZBEKISTON RESPUBLIKASI  
OLY VA O'RTA MAXSUS TA'LIM VAZIRLIGI**

**OLY TA'LIM TIZIMI PEDAGOG VA RAHBAR  
KADRLARINI QAYTA TAYYORLASH VA ULARNING  
MALAKASINI OSHIRISHNI TASHKIL ETISH BOSH ILMIY-  
METODIK MARKAZI**

**TOSHKENT DAVLAT IQTISODIYOT UNIVERSITETI  
HUZURIDAGI PEDAGOG KADRLARNI QAYTA  
TAYYORLASH VA ULARNING MALAKASINI OSHIRISH  
TARMOQ MARKAZI**

**“MEHMONXONA XO'JALIGINI TASHKIL ETISH  
VA BOSHQARISH”**

**YO'NALISHI**

**“MIJOZLARGA XIZMAT KO'RSATISH  
TEXNOLOGIYASI”  
moduli bo'yicha**

**O'QUV USLUBIY  
MAJMUA**

**TOSHKENT – 2022**

**Modulning o'quv-uslubiy majmuasi Oliy va o'rta maxsus ta'lim vazirligining 2020 yil "7" dekabrda 648-sonli buyrug'i bilan tasdiqlangan o'quv dasturiga muvofiq ishlab chiqilgan.**

**Tuzuvchi:** X.F. Ochilova- TDIU, "Turizm va servis" kafedrası dotsenti,  
i.f.n.

**Taqrizchi:** S.R. Safaeva – TDIU, "Turizm va servis" kafedrası dotsenti,  
i.f.n.

*Modulning ishchi dasturi Toshkent davlat iqtisodiyot universiteti kengashining 2022 yil 25 yanvardagi 6-sonli qarori bilan nashrga tavsiya qilingan.*

## **MUNDARIJA**

<b>I. ISHCHI DASTUR</b> .....	<b>4</b>
<b>II. MODULNI O‘QITISHDA FOYDALANILADIGAN INTREFAOL TA’LIM METODLARI</b> .....	<b>10</b>
<b>III. NAZARIY MATERIALLAR</b> .....	<b>15</b>
<b>IV. AMALIY MASHG‘ULOT MATERIALLARI</b> .....	<b>73</b>
<b>V. GLOSSARIY</b> .....	<b>75</b>
<b>VI. ADABIYOTLAR RO‘YXATI</b> .....	<b>78</b>

# I. ISHCHI DASTUR

## KIRISH

Dastur O'zbekiston Respublikasining 2020 yil 23 sentyabrdagi tasdiqlangan "Ta'lim to'g'risida"gi Qonuni, O'zbekiston Respublikasi Prezidentining 2022 yil 28 yanvardagi "2022-2026 yillarga mo'ljallangan yangi O'zbekistonning taraqqiyot strategiyasi to'g'risida"gi PF-60-son, Farmonida ta'lim sifatini oshirish va 2026 yilga qadar 10 ta salohiyatli oliy ta'lim muassasini QS va THE xalqaro reytinglarga kirishga maqsadli tayyorlash masalalariga e'tibor qaratilgan. O'zbekiston Respublikasi Prezidentining 2017 yil 7 fevraldagi "O'zbekiston Respublikasini yanada rivojlantirish bo'yicha Harakatlar strategiyasi to'g'risida"gi PF-4947-son, 2019 yil 27 avgustdagi "Oliy ta'lim muassasalari rahbar va pedagog kadrlarining uzluksiz malakasini oshirish tizimini joriy etish to'g'risida"gi PF-5789-son, 2019 yil 8 oktyabrdagi "O'zbekiston Respublikasi oliy ta'lim tizimini 2030 yilgacha rivojlantirish kontsepsiyasini tasdiqlash to'g'risida"gi PF-5847-son, O'zbekiston Respublikasi Prezidentining 2018 yil 21 sentyabrdagi "2019-2021 yillarda O'zbekiston Respublikasini innovatsion rivojlantirish strategiyasini tasdiqlash to'g'risida"gi PF-5544-sonli Farmonlari, O'zbekiston Respublikasi Vazirlar Mahkamasining 2019 yil 23 sentyabrdagi "Oliy ta'lim muassasalari rahbar va pedagog kadrlarining malakasini oshirish tizimini yanada takomillashtirish bo'yicha qo'shimcha chora-tadbirlar to'g'risida"gi 797-son, O'zbekiston Respublikasi Prezidentining 2018 yil 21 noyabrdagi "Raqamli iqtisodiyotni rivojlantirish maqsadida raqamli infratuzilmani yanada modernizatsiya qilish chora-tadbirlari to'g'risida"gi PQ-4022-son hamda O'zbekiston Respublikasi Prezidentining 2019 yil 4 oktyabrdagi "2019 – 2030 yillar davrida O'zbekiston Respublikasining «yashil» iqtisodiyotga o'tish strategiyasini tasdiqlash to'g'risida"gi PQ-4477-sonli Qarorlarida belgilangan ustuvor vazifalar mazmunidan kelib chiqqan holda tuzilgan bo'lib, u oliy ta'lim muassasalari pedagog kadrlarining kasb mahorati hamda zamonaviy iqtisodiy fanlar, bozor turlari va innovatsion kompetentligini rivojlantirish, sohaga oid ilg'or xorijiy tajribalar, yangi bilim va malakalarni o'zlashtirish, shuningdek amaliyotga joriy etish ko'nikmalarini takomillashtirishni va pirvordida iqtisodiy oliy ta'lim muassasalarida ta'lim sifatini oshirishni maqsad qiladi

Dastur doirasida berilayotgan mavzular ta'lim sohasi bo'yicha pedagog kadrlarni qayta tayyorlash va malakasini oshirish mazmuni, sifati va ularning tayyorgarligiga qo'yiladigan umumiy malaka talablari va o'quv rejalari asosida shakllantirilgan bo'lib, uning mazmuni O'zbekistonning milliy tiklanishdan milliy yuksalish bosqichida oliy ta'lim vazifalari, ta'lim-tarbiya jarayonlarini tashkil etishning normativ-huquqiy hujjatlari, ilg'or ta'lim texnologiyalari va pedagogik mahorat, ta'lim jarayonlarida axborot-kommunikatsiya texnologiyalarini qo'llash, amaliy xorijiy til, tizimli tahlil va qaror qabul qilish asoslari, maxsus fanlar negizida ilmiy va amaliy tadqiqotlar, o'quv jarayonini tashkil etishning zamonaviy uslublari bo'yicha so'nggi yutuqlar, pedagogning kreativ kompetentligini rivojlantirish, global Internet tarmog'i, multimedia tizimlaridan foydalanish va

masofaviy o'qitishning zamonaviy shakllarini qo'llash bo'yicha tegishli bilim, ko'nikma, malaka va kompetensiyalarni rivojlantirishga yo'naltirilgan.

Qayta tayyorlash va malaka oshirish yo'nalishining o'ziga xos xususiyatlari hamda dolzarb masalalaridan kelib chiqqan holda dasturda tinglovchilarning maxsus fanlar doirasidagi bilim, ko'nikma, malaka hamda kompetensiyalariga qo'yiladigan talablar o'zgartirilishi mumkin.

### **Modulning maqsadi va vazifalari**

“Mijozlarga xizmat ko'rsatish texnologiyasi” modulining **maqsadi**: XXI asrda marketing rivojlanishidagi asosiy yo'nalish – iste'molchilarning qoniqish darajasini oshirish uchun marketingdan foydalanish yo'nalishi, sifatning turli ta'riflari ko'rib chiqiladi. Turizm marketing tadqiqotlarini rejali o'tkazish, mijozlar ehtiyojini qondiruvchi tovar va xizmatlarning asosiy tavsiflari va xususiyatlari, ularda kamchiliklarning mavjud emasligi asosiy sifat ko'rsatkichlari sifatida ko'rib chiqiladi.

“Mijozlarga xizmat ko'rsatish texnologiyasi” modulining **vazifalari**:

-turistik kompaniyalar faoliyatda marketingni ilgarilash yoki shunchaki saqlanib qolish uchun yangi falsafani o'zlashtirishni aniqlashtirish;

-turkompaniya faoliyati mijozga qaratilgan bo'lsa, iste'molchilar maqsadli guruhlarining istaklarini bajarish yuqori qadriyatlarini aniqlashtirish;

-kompaniyalar nafaqat turistik xizmatlarni ko'rsatish, balki mijozlarni shakllantirishi kerak. Ular faqat mahsulot yaratish emas, balki bozorni yaratish san'atini o'zlashtirishni aniqlashtirish.

### **Modul bo'yicha tinglovchilarning bilimi, ko'nikmasi, malakasi va kompetensiyalariga qo'yiladigan talablar**

“Mijozlarga xizmat ko'rsatish texnologiyasi” kursini o'zlashtirish jarayonida amalga shiriladigan masalalar doirasida:

#### **Tinglovchi:**

- turistik xizmatlar iste'molchilarining qoniqish darajalarini oshirish uchun marketingdan foydalanish;

- mijozlar ehtiyojini qondiruvchi turistik xizmatlarning asosiy tavsiflari va xususiyatlari aniqlash;

- turizm sohasida marketing tadqiqotlarining tashkil etilishi haqida **bilimlarga ega bo'lishi lozim.**

#### **Tinglovchi:**

- turizm iste'molchilarning xulq-atvorlari va istak hoxishlarini va xizmatlarning sifat modelini yarata olish;

- turizm sohasida ilg'or xorij tajribalarini keng joriy etilishini;

- brendni yarata bilish va turizm marketing kommunikatsiya vositalaridan foydalanish **ko'nikmalarga ega bo'lishi kerak.**

#### **Tinglovchi:**

- turistik mahsulotlarni reklama qilishda reklama vositalaridan foydalanish;
- turizm xizmatlari narxlarining shakllanishi;
- turistik korxonalarda marketing tadqiqotlari usullarini qo'llash;
- tashqi va ichki muhitni tahlil qilish;
- turistlarga xizmat ko'rsatishni boshqarish bo'yicha **malakalarini ega bo'lishi**

**lozim.**

**Tinglovchi:**

-kompyuter tizimida marketing taxliliy usullari va internet texnologiyalarida ishlash;

- turizmda ilg'or tajribalarni o'rganish va tatbiq etish;
- mijozlarni saqlab qolish va narxlar raqobatining oldini olish;
- turistik korxonalar faoliyatida raqamli marketindan foydalanish;
- turistik xizmatlarni etkazib berish va ularning samaradorlik ko'rsatkichlarini tahlil qilish **kompetensiyalariga** ega bo'lishi lozim.

**Modulni tashkil etish va o'tkazish bo'yicha tavsiyalar**

“Mijozlarga xizmat ko'rsatish texnologiyasi” kursi ma'ruza va amaliy mashg'ulotlar shaklida olib boriladi.

Kursni o'qitish jarayonida ta'limning zamonaviy metodlari, pedagogik texnologiyalar va axborot-kommunikatsiya texnologiyalari qo'llanilishi nazarda tutilgan:

-ma'ruza darslarida zamonaviy kompyuter texnologiyalari yordamida prezentatsion va elektron-didaktik texnologiyalardan;

-o'tkaziladigan amaliy mashg'ulotlarda texnik vositalardan, ekspress-so'rovlar, test so'rovlari, aqliy hujum, guruhli fikrlash, kichik guruhlar bilan ishlash, kollokvium o'tkazish, va boshqa interaktiv ta'lim usullarini qo'llash nazarda tutiladi.

Modulning o'quv rejadagi boshqa modullar bilan bog'liqligi va uzviyligi “Mijozlarga xizmat ko'rsatish texnologiyasi” moduli mazmuni o'quv rejadagi “Mexmonxonalarda innovatsiya” va “Turizmدا elektron biznes” o'quv modullari bilan uzviy bog'langan holda pedagoglarning mobil ilovalar yaratish bo'yicha kasbiy pedagogik tayyorgarlik darajasini oshirishga xizmat qiladi.

**Modulning oliy ta'limdagi o'rni**

Modulni o'zlashtirish orqali tinglovchilar mobil ilovalar yaratishni o'rganish, amalda qo'llash va baholashga doir kasbiy kompetentlikka ega bo'ladilar.

## Modul bo'yicha soatlar taqsimoti

№	Modul mavzulari	Tinglovchining o'quv yuklamasi, soat					
		Hammasi	Auditoriya o'quv yuklamasi			Ko'chma mashg'ulot	Mustaqil ta'lim
			Jami	jumladan			
				Nazariy mashg'ulot	Amaliy mashg'ulot		
1.	Mehmonxonalarda xizmatlarni ko'rsatish texnologiyasi. Mijozlar bilan hisob-kitoblarni tashkil etish va mehmonxonadan kuzatish.	4	4	2	2	-	-
2.	Mehmonxonalar, zallar, qabulxonalarda xizmat ko'rsatish. Qo'shimcha mehmonxona xizmatlari	4	4	2	2	-	-
3.	Mijozlarga xizmat ko'rsatishning xalqaro standartlari	4	4	2	2	-	-
	<b>Jami:</b>	<b>12</b>	<b>12</b>	<b>6</b>	<b>6</b>	<b>-</b>	<b>-</b>

### NAZARIY MASHG'ULOTLAR MAZMUNI

**1-Mavzu: Mehmonxonalarda xizmatlarni ko'rsatish texnologiyasi. Mijozlar bilan hisob-kitoblarni tashkil etish va mehmonxonadan kuzatish.**

1. Mehmonxonada xizmat ko'rsatish sikli.
2. Mehmonxonalarda bron qilish xizmatini tashkillashtirish
3. Mehmonxonalarda mijozlar bilan hisob-kitoblarni tashkil etish.

Mehmonxona biznesida hozirgi qat'iy raqobat sharoiti muvaffaqiyatga erishish uchun xizmatlar sifatiga va ko'rsatish texnologiyasiga e'tibor berish lozim. Mehmonxonalarda bron qilish xizmatini tashkillashtirish. Rezervatsiya xizmatining xususiyatlarini ochib berish. Mehmonxona mijozlarining ehtiyojlarini qondirish bo'yicha ishlarni yaxshilash.

**2 - Mavzu: Mehmonxonalar, zallar, qabulxonalarda xizmat ko'rsatish. Qo'shimcha mehmonxona xizmatlari**

1. Mehmonxonada xona xizmatini tashkil qilish.



2. Ko‘shimcha xizmatlar, soglomashtirish va biznes – markazlar xizmati takomillashtirish.

3. VIP mehmon xizmatini tashkillashtirish.

Mehmonxona mijozlariga xizmatlarni sifatli ko‘rsatishga harakat qiladi. Xonalarda xizmat ko‘rsatishni takomillashtirish, xonalar narxini xizmatlar sifatiga mos kelishi lozim. Mehmonxonalarda qo‘shimcha xizmatlar sonini ko‘paytirish xamda mijozlarga sifatli xizmatni ko‘rsatish.

### **3-Mavzu: Umumiy ovqatlanish xizmatini tashkil qilish texnologiyasi. Umumiy ovqatlanish korxonalarida xizmat turlari.**

1. Umumiy ovqatlanish xizmatlarini ko‘rsatish texnologiyasi.

2. Mehmonlarga xizmat ko‘rsatish tartibi va ketma ketligi.

3. Ichimliklarni taklif qilish va xizmat ko‘rsatish tartibi.

Umumiy ovqatlanish xizmatlarini ko‘rsatish texnologiyasi. Umumiy ovqatlanish joylarida xizmat ko‘rsatish tartibi va qoidalari. Umumiy ovqatlanish korxonalarida mijozlarga xizmat ko‘rsatish uchun savdo maydonchalarini tayyorlash. Menyu tuzish va dizayniga quyiladigan talablar. Nonushta, tushlik, kechki ovqat uchun stol sozlamalari. Mehmonlarga xizmat ko‘rsatish tartibi va ketma ketligi. Ichimliklarni taklif qilish va xizmat ko‘rsatish tartibi.

## **AMALIY MASHG‘ULOT MAZMUNI**

### **1-Amaliy mashg‘ulot**

#### **1-Mavzu: Mehmonxonalarda xizmatlarni ko‘rsatish texnologiyasi. Mijozlar bilan hisob-kitoblarni tashkil etish va mehmonxonadan kuzatish.**

1. Mehmonxonada xizmat ko‘rsatish sikli.

2. Mehmonxonalarda bron qilish xizmatini tashkillashtirish

3. Mehmonxonalarda mijozlar bilan hisob-kitoblarni tashkil etish.

Mehmonxona biznesida hozirgi qat‘iy raqobat sharoiti muvaffaqiyatga erishish uchun xizmatlar sifatiga va ko‘rsatish texnologiyasiga e‘tibor berish lozim. Mehmonxonalarda bron qilish xizmatini tashkillashtirish. Rezervatsiya xizmatining xususiyatlarini ochib berish. Mehmonxona mijozlarining ehtiyojlarini qondirish bo‘yicha ishlarni yaxshilash.

### **2-Amaliy mashg‘ulot**

#### **2 - Mavzu: Mehmonxonalar, zallar, qabulxonalarda xizmat ko‘rsatish. Qo‘shimcha mehmonxona xizmatlari**

1. Mehmonxonada xona xizmatini tashkil qilish.

2. Ko‘shimcha xizmatlar, soglomashtirish va biznes – markazlar xizmati takomillashtirish.

3. VIP mehmon xizmatini tashkillashtirish.

Mehmonxona mijozlariga xizmatlarni sifatli ko'rsatishga harakat qiladi. Xonalarda xizmat ko'rsatishni takomillashtirish, xonalar narxini xizmatlar sifatiga mos kelishi lozim. Mehmonxonalarda qo'shimcha xizmatlar sonini ko'paytirish xamda mijozlarga sifatli xizmatni ko'rsatish.

### **3-Amaliy mashg'ulot**

**3-Mavzu: Umumiy ovqatlanish xizmatini tashkil qilish texnologiyasi. Umumiy ovqatlanish korxonalarida xizmat turlari.**

1. Umumiy ovqatlanish xizmatlarini ko'rsatish texnologiyasi.
2. Mehmonlarga xizmat ko'rsatish tartibi va ketma ketligi.
3. Ichimliklarni taklif qilish va xizmat ko'rsatish tartibi.

Umumiy ovqatlanish xizmatlarini ko'rsatish texnologiyasi. Umumiy ovqatlanish joylarida xizmat ko'rsatish tartibi va qoidalari. Umumiy ovqatlanish korxonalarida mijozlarga xizmat ko'rsatish uchun savdo maydonchalarini tayyorlash. Menyu tuzish va dizayniga quyiladigan talablar. Nonushta, tushlik, kechki ovqat uchun stol sozlamalari. Mehmonlarga xizmat ko'rsatish tartibi va ketma ketligi. Ichimliklarni taklif qilish va xizmat ko'rsatish tartibi.

### **O'QITISH SHAKLLARI**

Mazkur modulning nazariy materialini o'zlashtirishda quyidagi:

*-o'quv ishini tashkillashtirishning interfaol shakllaridan:* binar-ma'ruza, provakatsion-ma'ruza, savol-javobli ma'ruza, suhbat-ma'ruzalar orqali tashkillashtirish nazarda tutilgan.

*-o'quv faoliyatini tashkil etish shakllari sifatida quyidagilardan foydalanish nazarda tutilgan:*

- ma'ruza mashg'ulotlarida ommaviy, juftlik, individual;
- amaliy mashg'ulotlarda guruhli, jamoaviy, juftlik, individual.

## II. MODULNI O‘QITISHDA FOYDALANILADIGAN INTERFAOL TA’LIM METODLARI

### «Blum kubigi» metodi

**Metodning maqsadi:** Mazkur metod tinglovchilarda yangi axborotlar tizimini qabul qilish va biliimlarni o‘zlashtirilishini engillashtirish maqsadida qo‘llaniladi, shuningdek, bu metod tinglovchilar uchun “Ochiq” savollar tuzish va ularga javob topish mashqi vazifasini belgilaydi.

#### Metodni amalga oshirish tartibi:

1. Ushbu metodni ko‘llash uchun, oddiy kub kerak bo‘ladi. Kubning har bir tomonida ko‘yidagi so‘zlar yoziladi:
  - Sanab bering, ta’rif bering (oddiy savol)
  - Nima uchun (sabab-oqibatni aniqlashtirovchi savol)
  - Tushintirib bering (muammoni har tomonlama qarash savoli)
  - Taklif bering (amaliyot bilan bog‘liq savol)
  - Misol keltiring (ijodkorlikni rivojlantirovchi savol)
  - Fikr bering (tahlil qilish va baxolash savoli)
2. O‘qituvchi mavzuni belgilab beradi.
3. O‘qituvchi kubikni stolga tashaydi. Qaysi so‘z chiqsa, unga tegishli savolni beradi.

### “KWHL” metodi

**Metodning maqsadi:** Mazkur metod tinglovchilarda yangi axborotlar tizimini qabul qilish va biliimlarni tizimlashtirish maqsadida qo‘llaniladi, shuningdek, bu metod tinglovchilar uchun mavzu bo‘yicha qo‘yidagi jadvalda berilgan savollarga javob topish mashqi vazifasini belgilaydi.

#### Izoh. KWHL:

*Know – nimalarni bilaman?*

*Want – nimani bilishni xohlayman?*

*How - qanday bilib olsam bo‘ladi?*

*Learn - nimani o‘rganib oldim?*

“KWHL” metodi	
<b>1. Nimalarni bilaman:</b> -	<b>2. Nimalarni bilishni xohlayman, nimalarni bilishim kerak:</b> -

<b>3. Qanday qilib bilib va topib olaman:</b> -	<b>4. Nimalarni bilib oldim:</b> -
--	---------------------------------------

### “W1H” metodi

**Metodning maqsadi:** Mazkur metod tinglovchilarda yangi axborotlar tizimini qabul qilish va biliimlarni tizimlashtirish maqsadida qo‘llaniladi, shuningdek, bu metod tinglovchilar uchun mavzu bo‘yicha qo‘yidagi jadvalda berilgan oltita savollarga javob topish mashqi vazifasini belgilaydi.

What?	Nima? (ta’rifi, mazmuni, nima uchun ishlatiladi)	
Where?	Qaerda (joylashgan, qaerdan olish mumkin)?	
What?	Qanday? (parametrlari, turlari mavjud)	
When?	Qachon? (ishlatiladi)	
Why?	Nima uchun? (ishlatiladi)	
How?	Qanday qilib? (yaratiladi, saqlanadi, to‘ldiriladi, tahrirlash mumkin)	

### “SWOT-tahlil” metodi.

**Metodning maqsadi:** mavjud nazariy bilimlar va amaliy tajribalarni tahlil qilish, taqqoslash orqali muammoni hal etish yo‘llarni topishga, bilimlarni mustahkamlash, takrorlash, baholashga, mustaqil, tanqidiy fikrlashni, nostandart tafakkurni shakllantirishga xizmat qiladi.

<b>S – (strength)</b>	• kuchli tomonlari
<b>W – (weakness)</b>	• zaif, kuchsiz tomonlari
<b>O – (opportunity)</b>	• imkoniyatlari
<b>T – (threat)</b>	• havflar

### “VEER” metodi

**Metodning maqsadi:** Bu metod murakkab, ko‘ptarmoqli, mumkin qadar, muammoli xarakteridagi mavzularni o‘rganishga qaratilgan. Metodning mohiyati shundan iboratki, bunda mavzuning turli tarmoqlari bo‘yicha bir xil axborot beriladi

va ayni paytda, ularning har biri alohida aspektlarda muhokama etiladi. Masalan, muammo ijobiy va salbiy tomonlari, afzallik, fazilat va kamchiliklari, foyda va zararlari bo'yicha o'rganiladi. Bu interfaol metod tanqidiy, tahliliy, aniq mantiqiy fikrlashni muvaffaqiyatli rivojlantirishga hamda o'quvchilarning mustaqil g'oyalari, fikrlarini yozma va og'zaki shaklda tizimli bayon etish, himoya qilishga imkoniyat yaratadi. "Veer" metodidan ma'ruza mashg'ulotlarida individual va juftliklardagi ish shaklida, amaliy va seminar mashg'ulotlarida kichik guruhlardagi ish shaklida mavzu yuzasidan bilimlarni mustahkamlash, tahlili qilish va taqqoslash maqsadida foydalanish mumkin.

### Metodni amalga oshirish usullari:



Trener o'qituvchi 5-6 kishidan iborat kichik guruhlariga ajratadi;



Trening maqsadi, shartlari va tartibi bilan ishtirokchilarni tanishtirgach, har bir guruhga umumiy muammi tahlil qilinishi zarur bo'lgan qismlarni tushuntirgan tarqatma material beradi:



Har bir guruh o'ziga berilgan muammoni atroflicha tahlil qilib, o'z mulohazalarini taklif etilayotgan sxema bo'yicha tarqatmaga yozma bayon



Nacbatdagi bosqichda barcha guruhlar o'z taqdimotlarini o'tkazadilar.

Muammoli savol					
1-usul		2-usul		3-usul	
afzalligi	kamchiligi	afzalligi	kamchiligi	afzalligi	kamchiligi
<b>Xulosa:</b>					

### «Keys-stadi» metodi

«Keys-stadi» - inglizcha so'z bo'lib, («case» – aniq vaziyat, hodisa, «stadi» – o'rganmoq, tahlil qilmoq) aniq vaziyatlarni o'rganish, tahlil qilish asosida o'qitishni amalga oshirishga qaratilgan metod hisoblanadi. Mazkur metod dastlab 1921 yil Garvard universitetida amaliy vaziyatlardan iqtisodiy boshqaruv fanlarini o'rganishda foydalanish tartibida qo'llanilgan. Keysda ochiq axborotlardan yoki aniq voqea-hodisadan vaziyat sifatida tahlil uchun foydalanish mumkin.

## “Keys metodi” ni amalga oshirish bosqichlari

Ish bosqichlari	Faoliyat shakli va mazmuni
<b>1-bosqich:</b> Keys va uning axborot ta’minoti bilan tanishtirish	<ul style="list-style-type: none"> <li>✓ yakka tartibdagi audio-vizual ish;</li> <li>✓ keys bilan tanishish(matnli, audio yoki media shaklda);</li> <li>✓ axborotni umumlashtirish;</li> <li>✓ axborot tahlili;</li> <li>✓ muammolarni aniqlash</li> </ul>
<b>2-bosqich:</b> Keysni aniqlashtirish va o’quv topshirig‘ni belgilash	<ul style="list-style-type: none"> <li>✓ individual va guruhda ishlash;</li> <li>✓ muammolarni dolzarblik ierarxiyasini aniqlash;</li> <li>✓ asosiy muammoli vaziyatni belgilash</li> </ul>
<b>3-bosqich:</b> Keysdagi asosiy muammoni tahlil etish orqali o’quv topshirig‘ining echimini izlash, hal etish yo‘llarini ishlab chiqish	<ul style="list-style-type: none"> <li>✓ individual va guruhda ishlash;</li> <li>✓ muqobil echim yo‘llarini ishlab chiqish;</li> <li>✓ har bir echimning imkoniyatlari va to‘siqlarni tahlil qilish;</li> <li>✓ muqobil echimlarni tanlash</li> </ul>
<b>4-bosqich:</b> Keys echimini echimini shakllantirish va asoslash, taqdimot.	<ul style="list-style-type: none"> <li>✓ yakka va guruhda ishlash;</li> <li>✓ muqobil variantlarni amalda qo‘llash imkoniyatlarini asoslash;</li> <li>✓ ijodiy-loyiha taqdimotini tayyorlash;</li> <li>✓ yakuniy xulosa va vaziyat echimining amaliy aspektlarini yoritish</li> </ul>

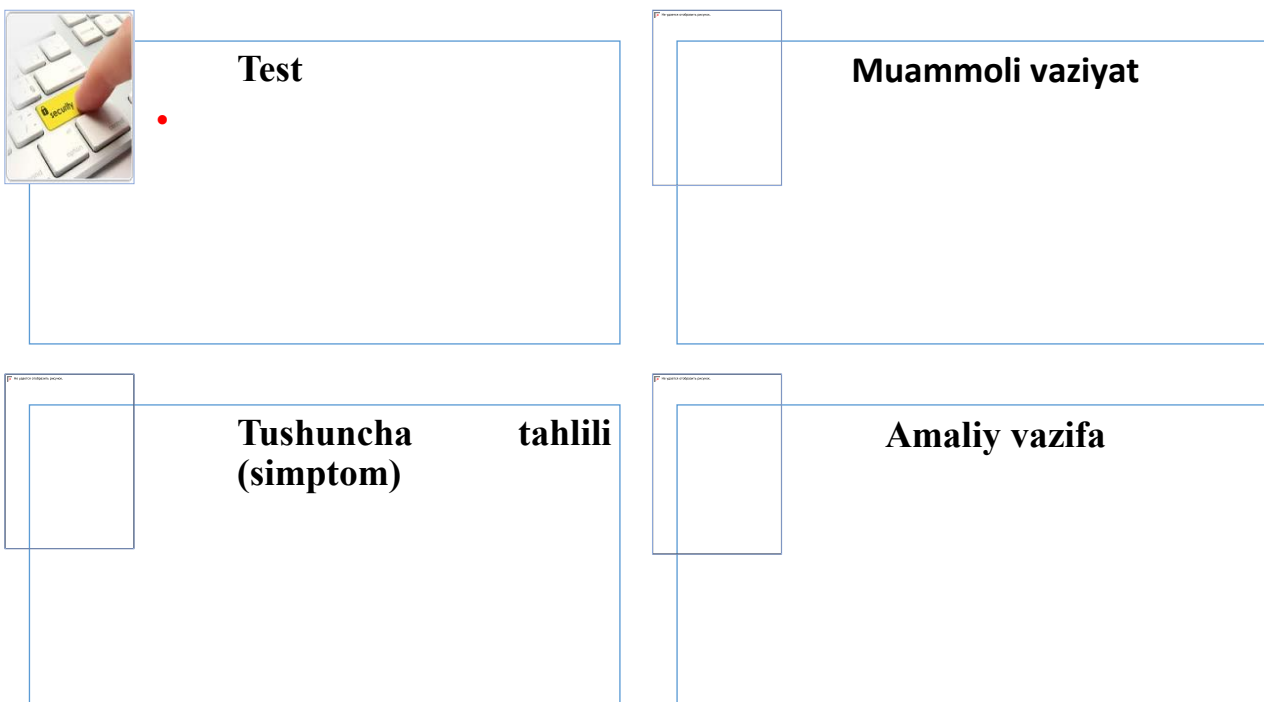
### “Assesment” metodi

**Metodning maqsadi:** mazkur metod ta’lim oluvchilarning bilim darajasini baholash, nazorat qilish, o‘zlashtirish ko‘rsatkichi va amaliy ko‘nikmalarini tekshirishga yo‘naltirilgan. Mazkur texnika orqali ta’lim oluvchilarning bilish faoliyati turli yo‘nalishlar (test, amaliy ko‘nikmalar, muammoli vaziyatlar mashqi, qiyosiy tahlil, simptomlarni aniqlash) bo‘yicha tashhis qilinadi va baholanadi.

### Metodni amalga oshirish tartibi:

“Assesment”lardan ma’ruza mashg‘ulotlarida talabalarning yoki qatnashchilarning mavjud bilim darajasini o‘rganishda, yangi ma’lumotlarni bayon qilishda, seminar, amaliy mashg‘ulotlarda esa mavzu yoki ma’lumotlarni o‘zlashtirish darajasini baholash, shuningdek, o‘z-o‘zini baholash maqsadida individual shaklda foydalanish tavsiya etiladi. SHuningdek, o‘qituvchining ijodiy yondashuvi hamda o‘quv maqsadlaridan kelib chiqib, assesmentga qo‘shimcha topshiriqlarni kiritish mumkin.

Har bir katakdagi to‘g‘ri javob 5 ball yoki 1-5 balgacha baholanishi mumkin.



### “Insert” metodi

#### Metodni amalga oshirish tartibi:

- o‘qituvchi mashg‘ulotga qadar mavzuning asosiy tushunchalari mazmuni yoritilgan matni tarqatma yoki taqdimot ko‘rinishida tayyorlaydi;
- yangi mavzu mohiyatini yorituvchi matn ta’lim oluvchilarga tarqatiladi yoki taqdimot ko‘rinishida namoyish etiladi;
- ta’lim oluvchilar individual tarzda matn bilan tanishib chiqib, o‘z shaxsiy qarashlarini maxsus belgilar orqali ifodalaydilar. Matn bilan ishlashda talabalar yoki qatnashchilarga quyidagi maxsus belgilardan foydalanish tavsiya etiladi:

Belgilar	Matn
“V” – tanish ma’lumot.	
“?” – mazkur ma’lumotni tushunmadim, izoh kerak.	
“+” bu ma’lumot men uchun yangilik.	
“– ” bu fikr yoki mazkur ma’lumotga qarshiman?	

Belgilangan vaqt yakunlangach, ta’lim oluvchilar uchun notanish va tushunarsiz bo‘lgan ma’lumotlar o‘qituvchi tomonidan tahlil qilinib, izohlanadi, ularning mohiyati to‘liq yoritiladi. Savollarga javob beriladi va mashg‘ulot yakunlanadi.

### **III. NAZARIY MATERIALLAR**

#### **1-MAVZU. MEHMONXONALARDA XIZMATLARNI KO'RSATISH TEXNOLOGIYASI. MIJOZLAR BILAN HISOB-KITOB LARNI TASHKIL ETISH VA MEHMONXONADAN KUZATISH**

##### **1. Mehmonxonada iqtisodiyotiga ta'sir etuvchi omillar**

O'z-o'zidan ravshanki, mehmonxonada xo'jaligi tarmog'ining iqtisodiyotiga, eng avvalo, iqtisodiy omillar (iqtisodiyotning umumiy holati, aholi jon boshiga olinadigan o'rtacha daromad, ishsizlik darajasi, mahalliy valyutani ayirboshlash kursi, soliq solish darajasi, kreditlarga belgilangan bank foizi va b.) ta'sir ko'rsatadi. Ayni paytda, tarmoqning rivojlanishida ijtimoiy-iqtisodiy omillar, chunonchi: daromad darajasiga ko'ra aholining taqsimlanishi, ma'lumot darajasi, turmush tarzi, yosh tuzilishi, shahar va qishloq aholisining nisbati (shahar aholisini harakatchanroq), jinoyatchilik darajasi, turizmning rivojlanishi va sh.k. ham katta rol o'ynaydi.

Tabiiyki, tarmoqning holati qonunchilikka (soliq va mehnat to'g'risidagi qonun hujjatlari, litsenziyalash qoidalari, sanitariya-gigiena talablari, yong'in xavfsizligi qoidalari, iste'molchilarning huquqlari to'g'risidagi qonunlar va b.ga) ham bevosita bog'liq bo'ladi.

Umumiqtisodiy va demografik omillardan tashqari, mehmonxonada iqtisodiyotiga yana bir qancha o'ziga xos omillar kuchli ta'sir ko'rsatadi. Hozirda terrorizm ana shunday omillardan biridir. Yirik terrorchilik harakatlari, chunonchi: Misrda turistlarning terroristlar tomonidan o'qqa tutilishi yoki Nyu-Yorkdagi osmono'par binolarning vayron qilinishi terroristlar hujum qilgan mintaqadagi mehmonxonalarning to'lishiga juda salbiy ta'sir ko'rsatadi. To'g'ri, tajriba ushbu oqimlarga turistik oqimlar 2-3 yil ichida tiklanishidan dalolat beradi, ammo bu vaqt mobaynida juda ko'p mehmonxonalar bankrot bo'lishi mumkin.

Mamlakatdagi iqtisodiy inqiroz natijasida chet el investitsiyalari kelishi to'xtaydi, ushbu mamlakatga tovarlar eksporti kamayadi, bu esa mehmonxonalarda biznes-turistlar soni kamayishiga olib keladi. Kurort mintaqalarida mehmonxonalarning to'lishiga tez o'zgaradigan dam olish joylari va turlariga bo'lgan moda, viza olish bilan bog'liq qiyinchiliklar, transport kompaniyalarining ish sharoitlari ta'sir ko'rsatadi. Misol uchun, Evropa osmonida shovqin darajasi me'yorda belgilanganidan katta bo'lgan sobiq Ittifoqda ishlab chiqarilgan samolyotlar uchishining taqiqlanishi muqarrar tarzda rossiyalik turistlar oqimlari Evropa kurortlaridan Turkiya va Misr kurortlariga qayta taqsimlanishiga olib keladi.

Mehmonxonaning iqtisodiy ko'rsatkichlariga ichki omillar, chunonchi: qabul qilingan boshqarish va nazorat tizimi (ayniqsa, xarajatlar ustidan nazorat tizimi), ko'rsatiladigan xizmatlar darajasi, shuningdek, mehnat munosabatlari ham ta'sir ko'rsatadi. SHu sababli mehmonxonada ma'muriyati xodimlarning mehnat sharoitlarini yaxshilashga, ishchi kuchining qo'nimsizligini kamaytirishga va mehnat jamoasidagi muhitni yaxshilashga doim e'tibor berishi kerak.



Mehmonxonaning iqtisodiy ko'rsatkichlariga noto'g'ri tanlangan tariflar tizimi ham ta'sir ko'rsatishi mumkin. Jahonda mehmonxona tariflarining quyidagi asosiy tizimlari qo'llanadi.

1. Tarifga faqat yashash uchun haq (Room only) kiradi. U tag'in Evropa rejasi deb ham ataladi.

2. Tarifga yashash uchun haq va nonushta (Room and breakfast) kiradi (kontinental reja). Bunda tarifga kiritilgan nonushta uch xil bo'lishi mumkin:

- ✓ kontinental nonushta (sharbat, qahva yoki choy, bulochka, jem);
- ✓ inglizcha nonushta (vetchina bilan quymoq qo'shiladi);
- ✓ shvedcha stol (pishloq, kolbasa mahsulotlari, non-bulka mahsulotlari, mevalar, jemlar, sharbatlar, asal, qahva, choy o'ziga-o'zi xizmat ko'rsatish usulida taqdim etiladi). Hozirda ushbu tarif ayniqsa keng tarqalgan.

3. YArim pansion (Half board, demi-pension, modified American plan). Tarifga yashash haqi, nonushta va tushlik yoki kechki ovqat kiradi. Tarif ayrim kurort mehmonxonalarida va ma'rifiy maqsadlarda sayohat qiluvchi turistlarga, shuningdek, biznesmenlarga xizmat ko'rsatadigan mehmonxonalarda qo'llanadi. Ushbu mehmonxonalarda yashaydigan turistlar shahar bo'ylab ekskursiya qiladi, o'sha erda tushlik qiladi, kechqurun esa mehmonxonaga qaytib keladi. Kurort mehmonxonalarida yashaydigan turistlarga kelsak, ular shu erda tushlik qilishni, kechqurun esa turli restoranlar va kafelarda ovqatlanishni ma'qul ko'radi.

4. To'la pansion (en pension, American plan). Tarifga yashash haqi va uch (yoki to'rt) mahal ovqatlanish kiradi. Kurort mehmonxonalarida, ayniqsa, umumiy ovqatlanish tarmog'i yaxshi rivojlanmagan mintaqalarda qo'llanadi.

5. «Hammasi kiritilgan» («All included»). Tarifga yashash haqi, ko'p marta ovqalanish (mijoz tanlagan bir necha restoranlardan birida, ko'ngilochar vositalarning hammasi (yoki ko'pchiligi), bardagi ichimliklar (odatda import ichimliklardan tashqari)) kiradi. Odatda begonalardan ajratilgan kurort mehmonxonalarida qo'llanadi. Mehmonxonada yashovchilarga ular ayni shu mehmonxonaga mansubligini tasdiqlaydigan ma'lum belgilar beriladi, misol uchun, ularning qo'lga echilmaydigan bilakuzuk taqib qo'yiladi.

Haq to'lashning boshqa usullari ham mavjud. Misol uchun, «Bir xizmat narxida ikki xizmat» (Two for one) tarifiga ko'ra, mehmon tekinga yashaydi, ammo ovqatlanish uchun haq to'laydi. «Bolalar uchun bepul» (Children – free) tarifiga ko'ra, ota-onasi bilan bir xonada yashaydigan bolalar uchun haq olinmaydi. Ammo bu tariflar nisbatan kam qo'llanadi. Tarifni e'lon qilishda unga nimalar kirishi mufassal tushuntirilishi kerak. Tarifga soliq kiritilgan-kiritilmagani tushuntirilishi shart, chunki mijoz haq to'lash paytida tarifdan tashqari, 20% miqdorida soliq ham to'lashi kerakligini bilsa, norozi bo'lishi tayin.

YUqorida sanab o'tilgan omillar istalgan birining ta'siri, eng avvalo, mehmonxonaning to'lish koeffitsientida aks etadi. Bu mehmonxona ishining rentabelligini belgilovchi muhim ko'rsatkichdir. Hozirda jahonda ushbu koeffitsient asta-sekin pasayishi kuzatilmoqda. Bu yangi-yangi mehmonxonalar qurilayotgani, mehmonxona xizmatlarining taklifi ularga bo'lgan talabdan ko'payib borayotgani bilan izohlanadi. Mehmonxonalarning to'lish koeffitsienti hozir o'rta hisobda

taxminan 60% ni tashkil etadiki, buni rentabellik bo'sag'asi deb aytish mumkin. O'z-o'zidan ravshanki, to'lish koeffitsienti o'zgarib turadi: mavsumda yuqori bo'ladi, mavsum tugagach, pasayadi; shanba va yakshanba kunlari ish kunlaridagidan pastroq, bayram kunlari esa oddiy kunlardagidan yuqoriroq bo'ladi va h.k. Har bir mehmonxonada to'lish koeffitsienti o'zgarishining muayyan manzarasi kuzatiladi. Ushbu koeffitsient o'zgarishlarini muvozanatga solish uchun ma'muriyat tegishli chora-tadbirlar ko'rishi kerak.

To'lish koeffitsienti juda ko'p omillarga bog'liq bo'ladi. Bu erda shuni ta'kidlab o'tish kerakki, tarif miqdori bilan to'lish koeffitsienti o'rtasida bevosita bog'liqlik mavjud emas: misol uchun, tarifi 60 AQSH dollari bo'lgan mehmonxonaning to'lish koeffitsienti 62%, tarifi 100 AQSH dollari bo'lgan mehmonxonaniki esa – 75% bo'lishi mumkin. Vaholanki, iqtisodiy nazariya xizmatlar qiymati pasayishiga qarab, ularga bo'lgan talabning oshishini nazarda tutadi. Ammo muayyan bir mehmonxonada bunday bog'liqlik kuzatilishi, ya'ni tarifning pasaytirilishi to'lish koeffitsientining oshishiga olib kelishi mumkin.

## **2. Mehmonxona mijози**

Mehmonxonalarning mijozlari orasida o'tkazilgan ko'plab statistik tadqiqotlar natijasida foydali statistik ma'lumotlar olingan. Misol uchun, mehmonxonalarning mijozlari orasida biznes-turistlar ulushi 40% gacha etishi, juft bo'lib sayohat qiluvchi turistlar 43% ni, yolg'iz erkaklar 32% ni, yolg'iz ayollar esa – 22% ni tashkil etishi aniqlangan. Mehmonxonani dastlabki tanlashda quyidagi omillar hisobga olinadi (muhimlik darajasiga qarab): mehmonxonaning joylashgan o'rnini, u ko'rsatadigan xizmatlar, yashash uchun to'lanadigan haq, tashqi ko'rinishi va tozaligi. Mijozlar ko'proq nimadan shikoyat qilishi ham aniqlangan:

- ✓ xodimlar etarli darajada e'tibor bermasligi;
- ✓ nomer joylashishga tayyor emasligi;
- ✓ nomerni bronlashtirish majburiyati bajarilmaganligi;
- ✓ mehmonxonada va nomerda mijoz o'zini xavfsiz his etmasligi;
- ✓ nomerda harorat qulay emasligi;
- ✓ shovqin darajasining kuchliligi;
- ✓ karavotning noqulayligi;
- ✓ narxning balandligi;
- ✓ xizmat ko'rsatishdagi sustkashlik.

Mehmonxonalarning mijozlari orasida o'tkazilgan so'rovlar natijasida ham menejment uchun foydali bo'lishi mumkin bo'lgan juda ko'p ma'lumotlar olingan. Misol uchun, mijozlarning to'rtinchi qismi nomerga joylashishda birinchi navbatda mini-barni ochib ko'rishi va uning ichidagi narsalar bilan qiziqishi aniqlangan. SHuningdek, yulduzlar soni kam bo'lgan mehmonxonalarda mini-barlarni jihozlash foydali ekanligi ham aniqlangan (ayniqsa, mini-bardagi narxlar ana shunday ichimliklarga do'konlarda belgilangan narxlardan bir necha baravar balandligi hisobga olinsa).

Bundan tashqari, mijozlarning 95% har kuni kamida bir soat televizor tomosha qiladi. SHu sababli hozirgi vaqtda ikki yulduzli mehmonxona nomerida televizor

bo'lgani ma'qul (televizor nazarda tutilmaydigan ekologik mehmonxonalardan tashqari).

Mijozlarning 95% dush va atigi 5% - vanna qabul qiladi. SHu sababli hozirda ayrim to'rt yulduzli mehmonxonalar nomerlarda to'la o'lchamli vannalardan ko'ra ko'proq arzon dush kabinalari o'rnatilmoqda. Mijozlarning 40%i ertalab uyg'otishni talab qiladi. SHu bois mehmonxona avtomatik uyg'otish sistemasi bilan jihozlansa, maqsadga muvofiq bo'ladi. Zero, mijozlarni telefon operatori yordamida uyg'otish hatto kichkina mehmonxona uchun ham jiddiy muammo tug'dirishi mumkin, chunki mijozlarning aksariyati ularni ayni bir vaqtda – soat 7 da uyg'otishni so'raydi. Darvoqe, mijoz o'z vaqtida uyg'otmagani uchun mehmonxonadan sud orqali ancha katta pul undirib olgan hollar ham ma'lum. Misol uchun, shunday hollardan birida mijoz sudda mehmonxona aybi bilan uxlab qolgani va ishga doir uchrashuvga o'z vaqtida etib borolmagani uchun foydali buyurtmadan mahrum bo'lgani, ya'ni ziyon ko'rganini isbotlab bergan.

Bugungi kunda mijoz o'rta darajali (3-4 yulduzli) mehmonxonada ko'rishni umid qilgan xizmatlarning muayyan to'plami shakllangan. Zarur xizmatlarning asosiy to'plami (yashash sharoitlari, ovqatlanish, nomerning issiqligi, issiq suv)dan tashqari, hozirgi namunaviy mijoz mehmonxonada quyidagi xizmatlarni olishga umid qiladi:

- nomerdagi vanna va hojatxonada – yuvinish buyumlari to'plami, fen, bir nechta sochiq, poyafzal tozalash vositasi;
- nomerda chetga to'g'ridan-to'g'ri chiqish mumkin bo'lgan telefon, masofadan turib boshqariladigan televizor;
- mijozga notanish shaharda mo'ljal olishga ko'maklashadigan axborot xizmati;
- mehmonlarni uyg'otish bo'yicha tekin xizmatlar;
- nomerga ovqat keltirish xizmati (room service);
- fitness markazi, basseyn;
- kokteyl-bar (restorandan tashqari);
- mijozlarning avtomobillarini qo'yish uchun joy;
- kirxona va kimyoviy tozalash xizmati.

YUqori darajali mehmonxonalarda xizmatlar to'plami ancha keng bo'ladi.

Nomerda mini-bar, mehmonxonada esa – biznes markazi bo'lishi shart. Besh yulduzli mehmonxonalarda nomer albatta mijoz uxlashi uchun tayyorlanadi: to'shakdan choyshab echib olinadi, torsher yoki stol lampasi yoqiladi, yostiqqa shokolad qo'yiladi.

Super mehmonxonalar mehmonga shaxsiy xizmatkor xizmatini taqdim etishi mumkin. U mehmonning garderobini kuzatib boradi.

YUqori darajali mehmonxonalar nogironlar, ko'rlar, qariyalar, bolalar kabi maxsus toifa mijozlarga alohida xizmatlar ko'rsatishlari shart.

Nogironlar aravachasidagi mijoz mehmonxonaning barcha binolariga kirish imkoniyatiga ega bo'lishi kerak. Har 50-100 ta oddiy nomerga aravachadagi nogiron uchun maxsus jihozlangan bitta nomer to'g'ri keladi: aravacha hojatxonada va vannaga

kirishi uchun imkoniyat yaratiladi, shuningdek,, bu erda nogiron mijozga xodimlar yordami kerak bo‘lib qolgan taqdirda bog‘lanish uchun ichki telefon ham o‘rnatiladi.

YUqori darajali mehmonxonalarda VIP-mijozlar (yuqori martabali kishilar)ga va ulardan kamroq ahamiyatga ega bo‘lgan CIP toifasi (tijorat nuqtai nazaridan muhim shaxslar)ga xizmat ko‘rsatish uchun maxsus yo‘riqnomalar ishlab chiqiladi. Birinchi toifaga prezidentlar, vazirlar, yuqori darajali diplomatlar, shou-biznes olamining mashhur vakillari va sh.k. kiradi. Ikkinchi toifaga mehmonxona biznesi uchun foydali bo‘lishi mumkin bo‘lgan shaxslar (direktorlar kengashi a‘zosi, tarkibiga ayni mehmonxona kiruvchi mehmonxonalar zanjiri markaziy apparatining xodimi, keyinchalik mehmonxonaga vaqtinchalik yashash uchun o‘z xodimlarini xizmat safariga yuborishi mumkin bo‘lgan yirik firma menejeri va h.k.) kiradi. Mijozlarning ushbu ikki toifasiga mehmonxona xodimlari juda katta e‘tibor berishlari kerak: ularni yo bosh direktor, yo maxsus VIP-menejer kutib oladi, ularni ro‘yxatga olish taomili soddalashtiriladi – mehmon varaqasini ular kirishda emas, balki o‘z nomerida to‘ldiradi, mehmon kelishiga yaqin nomerga gullar, mevalar, ichimliklar qo‘yiladi.

VIP-mijozlarning asosiy xususiyati – ular keng omma bilan aloqa qilmaslikka intiladi, chunonchi: odatda o‘z nomerida ovqatlanadi, basseynga faqat u erda boshqa mijozlar bo‘lmagan paytda boradi (bu haqda mehmonxona ma‘muriyati qayg‘urishi kerak), nomer eshigi oldiga qo‘shimcha qo‘riqchilar qo‘yiladi va h.k. VIP va CIP mijozlar ma‘muriyatga juda ko‘p qo‘shimcha tashvish keltiradi, ammo ular ko‘rsatilgan xizmatlarga doim ancha katta haq to‘laydi.

### **3. Mehmonxona biznesida ishlashning o‘ziga xos xususiyatlari**

Mehmonxona xizmati sohasida ishlashning bir qancha o‘ziga xos xususiyatlari mavjud. Ular orasida quyidagilarni qayd etish mumkin:

bir mehmonxonada har xil (5 tadan 9 tagacha) kasb egalari ishlaydi. Bunda mijozga ko‘rsatiladigan deyarli har qanday xizmat bir necha bo‘limlar yoki xizmatlar bahamjihat ishlashini, binobarin, turli kasb egalarining harakatlarini muvofiqlashtirishni taqozo etadi. SHuning uchun ham turli xizmatlar va mutaxassislar ishini yaxshi muvofiqlashtirish muhim ahamiyat kasb etadi. Ular bir-biri bilan shunday aloqa qilishi kerakki, mijozning muammolari o‘z vaqtida va mehmonxona oliy rahbariyatining aralashuvisiz hal qilinsin. Odatda mijoz o‘zining barcha e‘tirozlarini qabul qilish xizmatiga bildiradi. Agar, aytaylik, uning e‘tirozi nomer yaxshi tozalanmagani bilan bog‘liq bo‘lsa, bu kamchilikni qabul qilish xizmatiga bevosita bo‘ysunmaydigan nomerlar fondi xizmati tuzatishi kerak. Agar turli xizmatlarning o‘zaro aloqasi yaxshi yo‘lga qo‘yilgan bo‘lmasa, muammoni tez hal qilib bo‘lmaydi;

- mehmonxonadagi ommaviy kasblarning aksariyati xodimlardan yuqori malaka talab qilmaydi. SHu sababli chet el mehmonxonalarida rivojlanayotgan mamlakatlardan kelgan, farrosh, kirchi va boshqa kasblarda ishlayotgan immigrantlar juda ko‘p;

- mehmonxona xodimlarining, ayniqsa, mijozlar bilan bevosita aloqa qiladigan xodimlarning ishi har xil odamlar bilan muomala qilish va til topisha olishni talab

qiladi, chunki mehmonxona mijozlari orasida boylar va kambag'allar, yoshlar va qariyalar, bosiq va jizzaki, hushyor va mast odamlar, turli kasb egalari, shu jumladan, jinoiy unsurlar ham bo'ladi;

- mehmonxona ishi – o'ziga xos uzluksiz ishlab chiqarish; mehmonxona kunda 24 soat, yilda 365 kun ishlaydi.

Menejerlarning ish kuni me'yorga solinmaydi va amalda doim kuniga 8 soatdan ko'proq (ko'pincha haftasiga 70 soatga yaqin) bo'ladi. Bunda oliy daraja menejerlar ishi asosan mijozlar bilan bevosita va telefon orqali aloqa qilishdan iborat bo'ladi, xatlar va hujjatlar bilan ishlashga juda kam vaqt sarflanadi. Menejerlar ishi asabga katta og'irlik tushishi bilan tavsiflanadi. Menejer tez qaror qabul qila olishi va har qanday tasodiflarga, masalan, «prezident» nomeriga da'vogar ikkita oliy martabali shaxs bir paytda kelishiga doim tayyor turishi kerak. Mehmonxona menejerlarining kasbiy kasalliklari – oshqozon yarasi, gipertoniya, yurak tanqisligi, shuningdek, alkogolizm ana shunday kelib chiqadi. Umumiy ovqatlanish xizmati xodimlariga esa nomaqbul semirish xavfi mavjud.

Turli mamlakatlarda o'tkazilgan tadqiqotlar mehmonxonani boshqarishning muayyan bir maqbul usulini aniqlash imkonini bermadi: sof avtoritar boshqarish usulining muvaffaqiyatiga ham, demokratik boshqarish usulining muvaffaqiyatsizligiga ham misollar mavjud. Ammo miqdoriy jihatdan avtoritar boshqarish usuli nisbatan ko'p uchraydi. Bu holat shu bilan izohlanishi mumkinki, mehmonxona biznesi uzoq vaqt oilaviy biznes hisoblangan: mehmonxonani oila boshlig'i boshqargan, unga qarindoshlari – mehmonxona xizmatchilari so'zsiz bo'ysinishi kerak bo'lgan. Maxsus ma'lumotli birinchi menejerlar faqat XX asrning 20-yillarida paydo bo'lgan. SHu davrgacha barcha mehmonxona boshqaruvchilari sof amaliyotchi bo'lgan. SHuni alohida ta'kidlab o'tish kerakki, mehmonxonalar bir-biridan ancha farq qiladi va shu sababli, aytaylik, kichik biznes-otelda muvaffaqiyatli ishlaydigan menejer katta kurort kompleksida ham shunday muvaffaqiyatli ishlashi shart emas va aksincha.

#### **4. Mehmonxonalarning me'morchilik va texnik echimlari**

Hozirgi zamon mehmonxonalarning me'morchilik echimi juda rang-barang: bir qavatli motellardan 88 qavatli osmono'par binogacha, polineziyaliklarning turar joyi uslubida qurilgan kulbalardan hozirgi zamon me'morchiligining oynavand-beton majmualarigacha. Ayni paytda, zamirida iqtisodiy mulohazalar yotuvchi bir nechta asosiy texnik echimlarni qayd etish mumkin. O'rtasida lift joylashgan to'g'ri to'rburchak bino eng sodda echim hisoblanadi. Har bir qavatdagi lift maydonchalaridan binoning ikki tomoniga qarab uzun yo'lak ketgan, yo'lakning ikkala tomonida nomerlar joylashgan. SHahar markazida er maydoni qimmat turgan holda mehmonxona binosi yuqoriga qarab minora shaklida yuksalib boradi, bunda yo'lak uzunligi qisqaradi. Ba'zan u halqa shaklida bo'lib, uning ichida lift shaxtasi joylashadi.

Eski mehmonxonalarning binolari ko'pincha ichki hovlilari «quduq» shaklida bo'lgan. Hovlida mehmonlarning ekipajlari turgan. Binoning bunday shaklida nomerlar bir qismining derazasi ichki hovliga qaragan. Bunday mehmonxonalarni

keyinchalik rekonstruksiya qilish jarayonida ichki hovli ko‘pincha shaffof tom bilan to‘silgan va atrium hosil qilingan.

Kurort mehmonxonalari binosi o‘ziga xos xususiyatga ega. Bunda derazasi dengizga qaragan nomerlarga mumkin qadar ko‘proq ega bo‘lishga harakat qilinadi. SHu maqsadda, agar joy reliefi imkon bersa, mehmonxona binosi tog‘ yonbag‘ri bo‘ylab dengizga tushib boradigan katta «pillapoyalar» shaklida quriladi. SHunda barcha nomerlar derazasi dengizga qaraydi. Tekis qirg‘oqlarda uch qirrali yulduz shaklidagi (rejada) binolar ayniqsa ko‘p quriladi. Har bir qirra bo‘ylab yo‘lak o‘tadi, yo‘lakning ikki tomonida nomerlar joylashadi. Bunday echimda nomerlarning uchdan ikki qismi dengizga qaraydi.

SHuningdek, saroy me‘morchiligi namunalarini, chunonchi, Evropadagi ayrim hashamatli mehmonxonalarni ham qayd etish mumkin. Ular dastlab haqiqatda ham zodagonlarning saroyi bo‘lgan va keyinchalik mehmonxonalarga aylantirilgan.

Motellar ham o‘z xususiyatlariga ega. Ularning aksariyati ikki qavatli bo‘ladi. Bu juda qulay, chunki qimmatga tushadigan liftlar qurish talab etilmaydi. Ammo binoning o‘zi ancha katta maydonni egallaydiki, bu ayni holda ahamiyatsiz, chunki motellar odatda er nisbatan arzon turadigan shahar tashqarisida joylashadi.

Mehmonxonalar qurilishi ko‘p yillik amaliyotida bir nechta foydali tavsiyalar ishlab chiqilgan. Ularning ayrimlarini sanab o‘tamiz.

1. Mehmonxona o‘z xarajatlarini maqbul muddatlarda oqlashi uchun qurilish qiymatini nomerlar soniga bo‘lganda ushbu nomer tarifidan ming baravardan ko‘proq son chiqishi kerak. Bunda mehmonxonaning to‘lish koeffitsienti kamida 75%, bank krediti uchun to‘lanadigan foiz stavkasi esa – 12% gacha deb mo‘ljallanadi.

2. Mehmonxona ostidagi er qiymati qurilish qiymatining 20% dan oshmasligi kerak.

3. Mehmonxona butun maydonining kamida 50% nomerlar fondiga to‘g‘ri kelishi lozim.

4. Bir o‘rinli nomerning minimal maydoni 10 m<sup>2</sup> ni, ikki o‘rinli nomerniki esa – 15 m<sup>2</sup> ni tashkil etadi. Hozirda mehmonxona (uch-to‘rt yulduzli) namunaviy nomerining maydoni 20-30 m<sup>2</sup> ni, besh yulduzli mehmonxonalarda – 40 m<sup>2</sup> va undan ko‘proqni tashkil etadi. Nomerning ma‘qul geometriyasi – minimal kengligi 3 m., tomonlarining o‘zaro nisbati 2 × 1 bo‘lgan to‘g‘ri to‘rtburchak.

5. Hozirda nomerlarga qo‘yiladigan karavotlar mo‘‘tadil ravishda qattiq va oyoqsiz bo‘lgani ma‘qul, chunki bu nomerni tozalash vaqtini qisqartiradi va pol usti qoplamasini tejash imkonini beradi.

6. Restoran maydoni har o‘ringa 1,5-1,8 m<sup>2</sup> hisobidan, bar maydoni – har o‘ringa 1,3 m<sup>2</sup> hisobidan, banket zalining maydoni – har o‘ringa 1 m<sup>2</sup> gacha, restoran oshxonasining maydoni – restorandagi har o‘ringa 0,9-1 m<sup>2</sup> hisobidan belgilanadi. Oshxona maydonining taxminan yarmini omborxonalar egallaydi.

7. Ma‘muriyat egallaydigan maydon har nomerga 0,3-0,5 m<sup>2</sup> hisobidan, nomer fondi xizmatining omborxonalari maydoni – har nomerga 1 m<sup>2</sup> hisobidan, xodimlar uchun xonalar (oshxona, dushxona, garderoab) maydoni – har nomerga 4 m<sup>2</sup> hisobidan belgilanadi.

8. Uch yulduzli mehmonxonada har 100 nomerga taxminan 80 xizmatchi bo'lishi kerak (to'rt va besh yulduzli mehmonxonalarda xizmatchilar soni nomerlar miqdoridan ikki baravar ko'p bo'lishi mumkin).

9. Umumiy ovqatlanish xizmati daromadlariga nomer fondi daromadlarining nisbati 70/20 dan (qo'shimcha xizmatlar yana 10% daromad beradi) 40/60 gacha atrofida bo'ladi.

10. Agar bir nomer boshqasidan qimmat tursa, birinchi nomer ikkinchisidan kamida 2-3 m<sup>2</sup> katta bo'lishi kerak, aks holda mijoz farqni sezmasligi mumkin.

SHuni ta'kidlash kerakki, so'nggi paytda iqtisod (ekonom) toifali mehmonxonalar ancha keng tarqaldi. Ularda xarajatlar (va, tegishincha, yashash uchun haq) mumkin qadar kamaytirilgan. Tabiiyki, mazkur mehmonxonalarda yuqorida keltirilgan barcha raqamlar ancha kamaytirilgan.

Mehmonxonani loyihalashda, qoida tariqasida, bir nechta o'ziga xos muammolar vujudga keladi.

1. Mehmonxonaning oqilona hajmi. Bu masala hanuzgacha bahsli bo'lib qolayotir. Ayrim tadqiqotchilar 100-150 nomerli mehmonxonani, ayrimlar esa – 200-230 nomerli mehmonxonani oqilona deb ko'rsatadilar. Aksariyat mualliflarning fikricha, nomerlarning oqilona miqdori 400 tadan oshmaydi.

2. Nomer fondining tuzilishi, ya'ni bir o'rinli, ikki o'rinli nomerlar va lyukslar qancha bo'lishi kerakligi masalasi. O'z-o'zidan ravshanki, nomer fondining tuzilishi mehmonxona tipiga, uning darajasiga va u ishlayotgan bozor segmentiga bog'liq bo'ladi. Hozirda bir o'rinli nomerlar o'zini oqlamaydi – kichikroq maydonli nomerga bir kishilik emas, balki ikki kishilik karavot qo'yilgani ma'qul. Bu holat shu bilan izohlanadiki, nomer jihozlari qiymatining asosiy qismini hojatxona va vanna tashkil etadi. Ikki kishilik karavot bir kishilik karavotga solishtirganda jihozlar qiymatini uncha oshirmaydi, lekin ushbu nomerlarga nafaqat yakka mijozlarni, balki er-xotinlarni ham joylashtirish imkonini beradi. Bunda yashash uchun haq odatda 25% ga oshiriladi. Hatto past darajali kichik mehmonxonalarga ham o'ta shinam va qulay bo'lgan bir nechta nomer («lyuks», «prezident»)ga ega bo'lish tavsiya etiladi. Garchi bu nomerlarga talab uncha katta bo'lmasa-da, ular mazkur nomerlarda to'xtashi mumkin bo'lgan mashhur shaxslar hisobiga mehmonxona obro'sini oshirish imkonini beradi.

3. Qavatlilik va liftlarning o'tkazish qobiliyati. Ko'p qavatli konstruksiyalar er maydonini (va, tegishincha, uning qiymatini) tejaydi, lekin qurilish qiymatini asosan liftlar hisobiga oshiradi. Liftlar – juda qimmat qurilma. Ammo ularda mablag'ni tejash navbatlar hosil bo'lishiga va mijozlar noroziligiga sabab bo'ladi. Bundan tashqari, shunday mijozlar ham borki, ular yong'in chiqqudek bo'lsa, pastga tushishga ulgurmay qolishidan qo'rqib, oltinchi qavatdan yuqoriga joylashishga ko'nmaydi.

4. Xavfsizlikni ta'minlash muammosi. Agar mijoz mehmonxonada o'zini xavfsiz his qilmasa, u bu erga boshqa kelmaydi. Mijoz nomerda o'zini xavfsiz his qilishi uchun mazkur nomer eshigi mustahkam va ishonchli bo'lishi (hech bo'lmasa shunday ko'rinishga ega bo'lishi), zanjirga qulflanishi, «ko'zcha» va ishonchli qulf bilan jihozlangan bo'lishi kerak. Hozirda uch xil kalitli: mexanik, magnitli va

elektron qulflar qo‘llanadi. Ularning barchasi o‘z yutuq va kamchiliklariga ega. Mexanik qulflar nisbatan arzon. Magnitli qulflar ularning kaliti yo‘qolgan taqdirda qulfni qayta dasturlashtirish imkonini beradi (bunday holda mexanik qulfni almashtirishga to‘g‘ri keladi). Bundan tashqari, magnitli va elektron kalitli sistema nomerga kirgan barcha odamlarni qayd etish imkonini beradi (mehmonxona xodimlari tegishli kodli o‘z kalitlariga ega bo‘ladi). Magnitli kalitlarning kamchiligi shundaki, ular tasodifan magnitsizlanishi va natijada mijoz o‘z nomeriga kirolmay qolishi mumkin. Bundan tashqari, qulf ishlashi uchun magnitli kartochka-kalitni qulf tirqishidan o‘tkazish kerakki, bu yoshi o‘tgan mijozlar uchun muayyan qiyinchilik tug‘diradi.

Magnitli va elektron qulflar mehmonxonada qizg‘in foydalanish xususiyatlaridan kelib chiqib yasalgan standart mexanik qismdan va qulf mexanizmini boshqaradigan elektron qismdan tashkil topadi. Qulfning o‘zi sifatli materialdan yasaladi. Qulf qopqog‘ini maxsus asbobsiz ochib bo‘lmaydi.

Bunday qulflar kalitlarining quyidagi turlari farqlanadi:

- «smart»-karta;
- perforatsiya yoki shtrix-kodli karta;
- magnit chiziqli plastik kartochka (eng ko‘p tarqalgan variant).

Magnitli yoki elektron qulflar o‘rnatilgan mehmonxonaning ish jarayonini sodda qilib quyidagicha tavsiflash mumkin: mehmon joylashayotganida unga kodli kartochka beriladi. Ushbu kartochka yordamida mehmon o‘ziga ajratilgan nomer eshigini faqat muayyan vaqt oralig‘ida (mehmonxonada yashash vaqti mobaynida) ochib kira oladi. Ma‘mur mehmonni ro‘yxatga olishi jarayonida kodni dasturlashtirish amalga oshiriladi. Bunday karta ko‘p marta qo‘llaniladigan bo‘lishi mumkin. SHunda u kodni ko‘p karra qayta yozish imkonini beradi.

Elektron qulflarning maxfiylik darajasi ham ancha yuqori bo‘ladi. Elektron qulfni yasama kalit bilan ochib bo‘lmaydi, kodni yozib olish va undan nusxa ko‘chirish esa – juda qiyin ish. Buning ustiga, kartochkada mehmonxona nomi va nomer raqami odatda ko‘rsatilmaydi. Binobarin, elektron kalit yo‘qolgan taqdirda ham mehmon o‘z nomeriga birov ruxsatsiz kirishidan himoyalangan bo‘ladi.

Bundan tashqari, elektron (magnitli) qulflar quyidagilarni ta‘minlaydi:

- muayyan belgi (zona, qavat)ga ko‘ra birlashtirilgan bir necha nomer eshigini bir karta bilan ochish;
- nomerga kirish uchun bir necha kartani dasturlashtirish (masalan, nomerga oila joylashganida);
- nomerdagi seyfni ochish uchun ayni shu kartadan foydalanish;
- nomerga kirishni nazorat qilish. Qulf eshikning oxirgi 300 ochilishini eslab qoladi. Bu juda muhim, masalan, nomerdan o‘g‘rilik sodir etilgan taqdirda qonunbuzarni aniqlash uchun;
- ruxsatsiz joylashish ustidan nazorat. Agar mijoz mehmonlarni qabul qilish va joylashtirish dasturida ro‘yxatga olingan bo‘lmasa, uni dasturlashtirish mumkin emas;



- nomerda elektr energiyasi sarfi ustidan nazorat. Nomerda asosiy ulab-uzgich yoniga maxsus moslama o'rnatilgan bo'lib, nomerda chiroqlarni yoqishdan oldin kalitni ana shu moslama tirqishidan o'tkazish talab etiladi.

Nomerdan ketayotganda mijoz kalitni o'zi bilan olib ketadi va oradan ma'lum vaqt o'tgach, nomerdagi chiroq o'z-o'zidan o'chadi; krediti tugagan mehmon uchun nomerga kirishni blokirovka qilish.

Ayni vaqtda keng tarqalgan qulflarning notarmoq turini o'rnatish yuqorida zikr etilgan imkoniyatlardan foydalanish imkonini beradi. Ushbu variantda har bir qulf individual moslama hisoblanadi va boshqa qulflarga yoki markaziy kompyuterga ulanmaydi. Ular o'rtasidagi aloqa ko'chma programmator orqali amalga oshiriladi.

Sistemaning tarmoq turi o'rnatilgan, ya'ni barcha qulflar yagona tarmoqqa birlashtirilgan taqdirda, qo'shimcha funksiyalar paydo bo'ladi:

xonaga ruxsatsiz kirilganini aniqlash;

nomerlarni markazlashtirilgan tartibda nazorat qilish (mijoz nomerda, mijoz nomerda yo'q, nomerni tozalash, bunda tozalash boshi va oxiri qayd etiladi va sh.k.).

O'zini hurmat qilgan mehmonxonona kalitlarning quyidagi turlaridan foydalanadi:

bosh kalit (Grand master Key) – bir yoki ikki nusxasi bosh direktorda va xavfsizlik xizmati boshlig'ida bo'ladi. Ushbu kalit bilan mehmonxonadagi istalgan eshikni ochish va berkitish, ayrim qulflarni esa mehmonxonadagi boshqa bironta ham kalit bilan ochib bo'lmaydigan qilib berkitish mumkin;

asosiy kalit (Master Key) – nomer fondi xizmatining boshlig'i, bosh muhandis, qabul qilish xizmati boshlig'ida bo'ladi. Ushbu kalit yordamida bosh kalit bilan berkitilgan qulflardan boshqa barcha qulflarni ochish mumkin;

seksiya kaliti (Submaster Key) – mehmonxonona xodimalarida bo'ladi. Ushbu kalit bilan, aytaylik, bir qavatda joylashgan nomerlarning eshiklari ochiladi.

5. Boshqa muammolarga quyidagilar kiradi: avtomobillarni qo'yish muammosi, ayniqsa, mehmonxonona restoranlari o'z xizmatlarini ko'chadagi mijozlarga ham taklif etsa; foydalanish xarajatlarini kamaytirish muammosi; yong'in xavfsizligi tizimini tashkil etish muammosi va b.

## **5. Mehmonxonona binolari tarkibi**

Funksional vazifasiga qarab, mehmonxonada vestibul xonalari guruhi; mijozlar yashaydigan qism; mehmonlar ovqatlanishi uchun mo'ljallangan xonalar, savdo-maishiy xizmat ko'rsatish xonalari; mehmonlar sport bilan shug'ullanishi, hordiq chiqarishi va biznes bilan shug'ullanishi uchun mo'ljallangan xonalar; xizmat xonalari va maishiy xonalar; texnik xonalar.

Vestibul xonalari guruhi – mehmonxonaning eng muhim qismlaridan biri. U mehmonlarni kutib olish va kuzatish uchun mo'ljallangan. Unda ayrim ishlarni taqsimlash va qayta taqsimlash funksiyasi amalga oshiriladi.

Mehmonxonaning mijozlar yashaydigan qismi nomerlarni va ular normal faoliyat ko'rsatishi va ularda tozalikni saqlash uchun zarur xonalarni o'z ichiga oladi.

Restoranlar, barlar, kafelar va boshqa ovqatlanish korxonalarida mehmonlar, ovqatlanish bilan bir qatorda, hordiq chiqarishi, o‘zaro muloqot qilishi mumkin.

Mehmonlar sport bilan shug‘ullanishi, hordiq chiqarishi va biznes bilan shug‘ullanishi uchun mo‘ljallangan xonalar tarkibi juda keng va rang-barangdir. Ular qatoriga kinokonsert, banket, raqs zallari ham kiradi. Sport inshootlari basseyn, sport zallari, kegelban va sh.k.ni o‘z ichiga oladi. Ish yuzasidan uchrashish uchun mo‘ljallangan binolarga konferenzallar, ishbilarmonlik va bank operatsiyalarini o‘tkazish uchun mo‘ljallangan zallar, ko‘rgazma zallari kiradi.

Savdo-maishiy xizmat ko‘rsatish xonalari guruhida savdo korxonalarini, sataroshxona, kimyoviy tozalash shoxobchalari, suratxona, atele va b. mijozlarga har xil xizmatlar ko‘rsatadi.

Mehmonxonaning xizmat va maishiy xonalari xodimlarga ishlash, yashash, ovqatlanish, shu jumladan, xo‘jalik va qo‘shimcha ehtiyojlarini qondirish imkonini beradi.

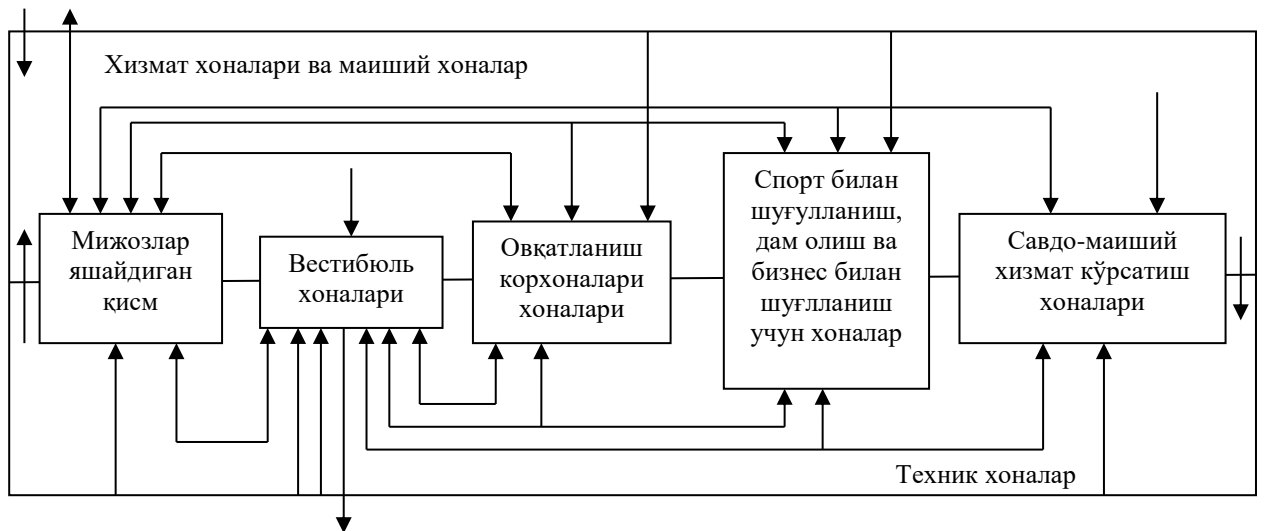
Texnik xonalarda mehmonxonaning havo almashtirish, markazlashtirilgan tartibda axlatni yig‘ish va bartaraf etish, telefon, signalizatsiya texnikasini va mehmonxona hayot faoliyatini ta‘minlovchi boshqa sistemalarning ishini nazorat qiladigan xizmatlar joylashadi.

Muayyan xonalar guruhlarining tarkibi va maydoni har xil bo‘lib, mehmonxona turi, foydalanish shart-sharoitlari va sig‘imiga bog‘liq.

Mehmonxona binosiga tutashuvchi hudud ham mehmonxonaning funksional zonasi hisoblanadi. U mehmonxona mijozlari va xodimlarini tashqi muhit (shovqin, gazlanganlik, ifloslanganlik va sh.k.)dan ajratish, kelayotgan mehmonlarga qulaylik yaratish imkonini beradi. SHu nuqtai nazardan mehmonxona transport bo‘g‘inlari yaqinida joylashishi, bino tegishli tarzda jihozlanishi (reklama qilinishi) muhim ahamiyatga ega. Mehmonxona yaqinida mehmonlar dam olishi, avtomobillarini qo‘yishi uchun joylar nazarda tutiladi.

Mehmonxona hududining er osti maydonidan foydalanish ham istiqbollidir.

Mehmonxona turli xonalari va binolari guruhlarining aloqalari 4.1-rasmda ifodalangan.



**1-rasm. Mehmonxona xonalari va binolarining asosiy guruhleri va ularning aloqalari**

Mehmonxona binolari va xonalari funksional sxemalarini ishlab chiqish texnologik aloqalar va moddiy oqimlarni oqilonalashtirishga yordam beradi.

Ichki oqimlar (xonalar va xonalarning guruhleri o'rtasida), kiruvchi (tashqi muhitdan mehmonxonaga) oqimlar, chiquvchi (mehmonxonadan tashqi muhitga) oqimlar farqlanadi. Axborot oqimlaridan tashqari, mehmonxonada yashovchilar, xodimlar, mijozlar bagaji, choyshab va yostiq jildlari, axlat, chiqindilar, inventar oqimlari alohida o'rganiladi. Logistik uslublar yordamida oqimlarni harakat yo'nalishlari va sur'atiga qarab tartibga solish mumkin.

## **6. Mehmonxonaning jamoat qismida mehmonlarga xizmat ko'rsatish**

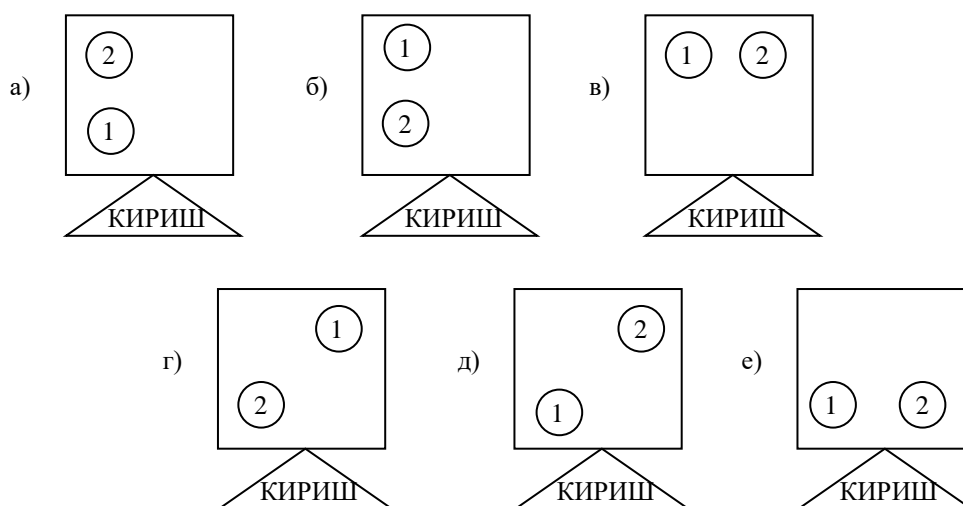
Mehmonlarni ro'yxatga olish, ularning kelishi va ketishini boshqarish, mehmonlarga turli-tuman xizmatlar ko'rsatish mehmonxonaning jamoat qismida amalga oshiriladi. Mijozlarga xizmat ko'rsatishni tashkil etish ishining murakkabligi turli-tuman ishlar nomenklaturasining kattaligida bo'lib, bu ularni bajarish vaqtini kelishishda muayyan qiyinchiliklar tug'diradi. Ko'rsatiladigan xizmatlar personifikatsiya qilingan bo'lsa-da, ular ommaviyligi, takrorlanuvchanligi bilan ham farq qiladi. Mehmonlar oqimi har xil: keluvchilar, ketuvchilar, yashovchilar. Mehmonlarga xizmat ko'rsatishda mehmonxona xodimlari ham, boshqa korxonalar (tashkilotlar, muassasalar)ning xodimlari ham ishtirok etadiki, bu ushbu xonalar guruhida samarali texnologiyalarni ta'minlashni og'irlashtiradi.

Mehmonxona vestibulyning maydoni har xil – bir o'rin hisobidan 0,3-1,7 m<sup>2</sup> gacha bo'ladi. Odatda obro'li mehmonxonalarning vestibyullari maydonining kattaligi bilan ajralib turadi. Vestibyulga quyidagilar tutashadi: zinapoya-lift bloki; garderoblar va bagaj uchun mo'ljallangan xonalar; shveysarlar, liftyorlar, choparlar, yuk tashuvchilarning xonalari; umumiy foydalaniladigan hojatxona va yuvinish

joylari; pochta, telegraf, telefon, bank, ma'lumot, transport, qo'riqlash xizmatlari ko'rsatish uchun mo'ljallangan xonalar.

Vestibulyul maydoni zonalarga ajratiladi. Quyidagi zonalar farqlanadi: zina-poya-lift zonasi, mehmonxonaga asosiy kirish joyi zonasi, mehmonlarni qabul qilish zonasi, mehmonlarning dam olish zonasi, mijozlarga qo'shimcha xizmatlar ko'rsatish zonasi.

2-rasmda vestibulyulning har xil funksional sxemalari keltirilgan. Funksional sxema binoning konstruktiv-tarx echimlaridan, mehmonxonona sig'imidan, xodimlar mehnatini tashkil etish xususiyatlaridan kelib chiqib ishlab chiqiladi. Kichik va o'rta mehmonxonalarda 2v sxema keng tarqalgan.



**2-rasm. Vestibulyulning funksional sxemalari:**

*1-qabul qilish xizmati, 2-zina-lift bloki*

Vestibulyulning har bir zonasiga joylashtirilgan jihozlar faqat kerakli miqdorda bo'lishi kerak. Vestibulyulni zonalarga ajratishning asosiy usullariga quyidagilar kiradi: turli-tuman bezash materiallari, yoritish va to'sish vositalaridan foydalanish; shift, pol sathi va bezaklarini o'zgartirish; ko'kalamzorlashtirish; jihozlarni joylashtirish va h.k. Xullas, vestibulyul intereri – mehmonxonaning qiyofasi deb aytish mumkin.

Joylashtirish xizmati asosan quyidagi ishlarni bajaradi.

Kelgan mehmonlarni rasmiylashtirish zarur. Mehmonlar ularning hujjatlariga ko'ra qabul qilinadi. Ma'mur mehmon bilan yashash joyini (nomer toifasi, uning joylashgan o'rni va sh.k.ni), ko'rsatiladigan xizmatlarni, yashash muddatini kelishib oladi. Yashash uchun haq olinadi. Rasmiylashtirish yakunlanganidan keyin mehmonga nomer kartasi va kaliti beriladi.

Mehmonlar nomerda yashashi davrida ularga xizmat ko'rsatish yashash muddatini uzaytirish, mehmonni bir nomerdan boshqa nomerga o'tkazish (zarur hollarda), yashash uchun haq olish, mijozning xohishiga qarab unga qo'shimcha xizmatlar ko'rsatishni o'z ichiga oladi.

Mehmonning jo'nab ketishini rasmiylashtirish chog'ida ko'rsatilgan xizmatlar uchun u bilan to'liq hisob-kitob qilinadi (foydalanilmagan avans qaytarib beriladi), mijoz nomer va kalitni topshiradi. Mijoz bilan hisob-kitob naqd pul bilan ham, pul o'tkazish yo'li bilan ham amalga oshirilishi mumkin. YA gona hisob-kitob soati (12 soat) tizimini joriy etish mehmonxona ma'muriyatiga mijozlar bilan texnik hisob-kitob qilish jarayonini soddalashtirish imkonini beradi. Mijozga kredit kartalaridan foydalanish imkonini berish yo'li bilan mehmonxona uning erkinlik darajasini oshiradi.

Qabul qilish xizmatining ishini engillashtirish uchun axborot hisoblash tizimlari ishlab chiqilgan va tatbiq etilmoqda. Umumiy holda axborot hisoblash tizimi quyidagi to'rt funksional qismdan tashkil topadi: joylarni oldindan buyurtma qilish kichik tizimlari; xizmatga doir axborot berilishini ta'minlash kichik tizimlari; navbatchi ma'mur kichik tizimlari; mehmonxona ma'muriyati kichik tizimlari.

Axborot hisoblash tizimining imkoniyatlari juda keng. Joylarni oldindan buyurtma qilish jarayonini avtomatlashtirish bilan bir qatorda kelayotganlar ro'yxatga olinadi, nomer fondining hisobi yuritiladi, mijozlarga to'lash uchun hisob varaqlar tayyorlanadi.

Mehmonxona keng qo'shimcha pullik xizmatlar ko'rsatadi. Zarur axborot olish, pasportlar va turistik hujjatlarni rasmiylashtirish, ekskursiyaga ro'yxatga olish, valyuta ayirboshlash, teatr, muzey, konsert zallari, stadionlarga chiptalar sotish, samolyot, poezd va boshqa qatnov vositalariga chiptalarni buyurtma qilish, ijaraga avtomobil olish shular jumlasidan.

Ayrim mehmonxonalarda ish yuzasidan tashrif buyurgan mijozlar uchun biznes markazlari tashkil etiladi. Markaz mijoz ishlashi va kasbiy ta'lim olishi uchun zarur shart-sharoitlar yaratadi. Biznes markazida hujjatlarni tarjima qilish, qayta chop etish ishlari bajariladi, kompyuter xizmatlari ko'rsatiladi. Markaz teleks va faksimil aloqa vositalari, videomagnitofon va proeksion apparatura bilan jihozlanadi.

## **7. Mehmonxonaning mijozlar yashaydigan qismi va unga xizmat ko'rsatish**

Mehmonxonaning mijozlar yashaydigan qismi tarkibiga nomerlar, gorizontal kommunikatsiyalar (yo'laklar), zina-lift maydonchalari, navbatchi xodimlarning xonalari kiradi. Ko'p qavatli mehmonxonaning mijozlar yashaydigan qavatini bir yoki bir necha yo'lakdan iborat, tarxining shakli har xil bo'lishi mumkin. Mijozlar yashaydigan qism maydonining nomerlar va boshqa xonalar o'rtasida taqsimlanishi turli mehmonxonalarda har xil bo'ladi: nomerlar ulushi 54-70% ni, koridorlar ulushi – 13-22% ni tashkil etadi. Sig'imi 25 kishidan oshmaydigan ayrim chet el mehmonxonalarida dam olish zonasining maydoni kamida 16,7 kv. m. bo'lishi nazarda tutilgan. Yirikroq mehmonxonalarda har bir qo'shimcha mijozga 5 kv. m. dan iborat dam olish zonasi nazarda tutiladi.

Mehmonxona nomeri ko‘p funksiyali ahamiyatga ega. U mijozning tunashi, dam olishi, ovqatlanishi, yuvinishi, ishlashi, muloqot qilishini ta’minlaydi. Nomerda mehmonning shaxsiy buyumlari saqlanadi.

Nomerlar o‘rinlar soni, xonalar soni, maydoni, jihozlanishiga qarab tasniflanadi. Jahon amaliyotida bir yoki ikki kishiga mo‘ljallangan bir xonali nomerlar ayniqsa keng tarqalgan. Ayrim mehmonxonalarda har bir yashovchiga nisbatan bir xonali nomerlar ulushi nomer fondining 60-100% ga etadi. 1-jadvalda Toshkent mehmonxonalaridan biri nomer fondining tuzilishi keltirilgan. «DEDEMAN SILK ROAD» mehmonxonasining nomer fondida bir xonali nomerlar ulushi 53% ni tashkil qiladi.

Xonalar (yoki xona) maydoni funksional zonalarga bo‘linadi. Bir xonali nomer umumiy maydonining 70% yashash zonasiga, 14% - dahlizga, 20% - hojatxona va vannaga tegishli bo‘lishi mumkin. Yashash maydoni bunda 7-14 kv. m. ni tashkil etishi mumkin. Ayrim chet mamlakatlarning hozirgi standartlari bir o‘rinli nomerda polning minimal maydoni 14 kv. m., ikki o‘rinli nomerda esa – kamida 18 kv. m. bo‘lishini talab qiladi. Germaniyada amalda bo‘lgan me‘yorlarga ko‘ra shinamli bir xonali nomerning maydoni unda yashaydigan bir kishiga 16-18 kv. m., ikki kishiga esa – 20-21 kv. m. bo‘lishi kerak.

#### 1-jadval

#### «Wyndham» mehmonxonasi nomer fondining tuzilishi

Nomer turi	Nomerlar miqdori	
	birlik hisobida	foiz hisobida
Bir o‘rinli	183	53,0
Ikki o‘rinli	98	28,4
Ikki o‘rinli yarim lyuks	54	15,7
Uch o‘rinli lyuks	10	2,9
JAMI	345	100

Nomerlarda mebel nomerning gabariti, devorlarining oralig‘i, isitish xususiyatlari, texnologik ko‘rsatkichlariga qarab joylashtiriladi. Mebel foydalanuvchi uchun qulay bo‘lishi, sanitariya va ergonomika talablariga javob berishi, mijozlar didiga mos kelishi kerak.

Har xil sig‘imli nomerlarning o‘zaro nisbati qat’iy qayd etilgan bo‘lib, faqat mehmonxonalarni rekonstruksiya qilish paytida o‘zgartirilishi mumkin (agar konstruksiyalar bunga yo‘l qo‘ysa).

Ayni vaqtda, nomer fondining tuzilishi mijozlarning talab va ehtiyojlariga javob berishi kerak va muayyan tuzatishlar kiritishni (yil mavsumiga qarab, vaqt o‘tishi bilan va sh.k.) talab qiladi. Ayrim mehmonxonalarda eshiklar va (yoki) siljiydigan to‘siqlar yordamida nomerlarning birlashtirilishi (ajratilishi) hisobiga nomer fondida tezkor o‘zgarishlar qilish nazarda tutiladi.

Apartamentlar soni nomerlar umumiy miqdorining 10% dan oshmaydi. Ular xonalarining soni va vazifasiga, hojatxonasi va vannasiga, dahlizi, maydoniga ko'ra juda har xil.

Xodimlar uchun xonalarni joylashtirishda ish vaqtida xodimlarning harakat yo'nalishlarini qisqartirish zarurligidan kelib chiqish kerak. Xizmat ko'rsatuvchi xodimlarning xonalari ish joyidan uzoq bo'lsa, bu qo'shimcha quvvat sarfiga, xodimlar ko'proq charchashiga olib keladi. SHu sababli qavatdagi nomerlarga bevosita yaqin joyda xizmat ko'rsatuvchi xodimlarning bir qancha xonalari, chunonchi: xodimalarning xonalari, omborlar (toza choyshab va yostiq jildlari, sarflash materiallari, kir choyshab va yostiq jildlari, tozalash vositalari omborlari), ofitsiantlarning xonalari, axlat yiqqich va b. joylashtiriladi.

Mijozlar yashaydigan qavatda tozalik va tartibni saqlash uchun yo'laklar, nomerlar tozalab turiladi. Nomerlarni tozalashning uch turi farqlanadi: kundalik tozalash, mijoz jo'nab ketganidan keyin tozalash, tubli tozalash.

Mehmonxona xodimasi har kuni nomerlarni kundalik va oraliq tozalash ishlarini amalga oshiradi.

Nomer fondini tozalash quyidagi ketma-ketlikda amalga oshiriladi. Avval bronlashtirilgan nomerlar tozalanadi. Keyin mijozlardan endigina bo'shagan nomerlar tozalanadi. So'nggi navbatda mijozlar band qilgan nomerlar tozalanadi. Tozalash ishlari mijoz nomerda bo'lmagan paytda yoki uning ruxsati bilan bajariladi.

Nomerni joriy tozalash jarayoni quyidagi ishlarni o'z ichiga oladi: xona havosini almashtirish, idish-tovoqni yig'ishtirish va yuvish, karavotlar, tumbochka, stolni yig'ishtirish, changni artish, hojatxona va vannani tozalash. Mehmonxona xodimasining vazifasiga nomer jihozlarining butligini tekshirish ham kiradi.

Agar nomer bir necha xonadan iborat bo'lsa, tozalash jarayoni doim xobgohdan boshlanadi, so'ngra mehmon kutiladigan xona va boshqa xonalarga o'tiladi. Ish hojatxona va vannani tozalash bilan yakunlanadi.

Nomerlarni kundalik oraliq tozalash zaruratga va tozalash uchun sharoit mavjudligiga qarab amalga oshiriladi.

Mehmon jo'nab ketganidan keyin nomerni tozalashda xodimaning qo'shimcha ishlariga quyidagilar kiradi: nomerni qabul qilib olish, choyshab va yostiq jildlari hamda sochiqlarni almashtirish, axborot, reklamani almashtirish.

Qavatdagi boshqa xonalarni tozalash ham tartibga solingan.

Mijozlar yashaydigan qismda har 10 kunda kamida bir marta tubli tozalash o'tkaziladi.

Tozalash ishlari lozim darajada sifatli bo'lishini ta'minlash uchun mehmonxona xodimasining ixtiyorida zarur tozalash mexanizmlari, anjomlar, materiallar bo'lishi kerak. Moskvadagi yirik mehmonxonalarining bir qanchasida chang tozalash markazlashtirilgan sistemasi ishlaydi. U tozalash ishlarini ancha engillashtiradi va foydalaniladigan elektr energiya miqdorini kamaytiradi. Misol uchun, «Rossiya» mehmonxonasining changni tozalash markazlashtirish sistemasiga qilingan xarajatlar 1,7 yilda o'zini oqladi.

Mehmonxonalarda shuningdek, dezinfeksiya va deratizatsiya ishlari ham amalga oshirilishi kerak.

Joylashtirish xizmati nomer fondining ekspluatatsion holati hisobini yuritadi. Har bir nomerni tayyorlash va unga mijozlarni joylashtirishning kundalik tafsilotlariga quyidagilar kiradi: nomer mijozni joylashtirishga tayyorlangan payt; mijozlar kelgan va ketgan paytlar; mijozlarning familiyasi, ismi, otasining ismi; nomer bo'sh qolgan soatlar; yashash narxi va summasi; qo'shimcha xizmatlar narxi va ularga haq to'lash; bronnga qo'yish vaqti, nomer ta'mirlashda, sanitariya ishlovi berishda bo'lgan vaqt.

Mehmonxonaning bir martalik sig'imi doimiy o'rinlar soniga qarab aniqlanadi.

## **8. Mehmonxonaning hayotni ta'minlash tizimlari**

Mehmonxonada turli-tuman muhandislik uskunalari bilan jihozlanadi. Ularni ishlaydigan holatda saqlash tegishli texnologiyalar yordamida ta'minlanadi. Bunda xavfsizlik texnikasi va mehnatni muhofaza qilish talablariga rioya qilinishi kerak. Har xil shovqinlar, tebranishlar, etarli bo'lmagan yoki keragidan ortiq yoritish, issiqlik, namlik, binoda zararli moddalarning mavjudligi xodimlar va mijozlar sog'lig'iga ziyon etkazadi.

Vodoprovod tarmog'i mehmonxonada binosini ichimlik suvi va xo'jalik-maishiy ehtiyojlar uchun suv bilan ta'minlaydi. Ifloslangan suv kanalizatsiya sistemasiga tushib, oqib ketadi. Mehmonxonalar sovuq suv, issiq suv va yong'inni o'chirish uchun suv bilan ta'minlanadi.

Mehmonxonalar keluvchi suvning sifati va harorati mamlakat standarti talablariga mos kelishi kerak.

Suv sarfi sovuq va issiq suv bilan ta'minlash sistemalari uchun alohida hisoblanadi. Bitta mijozga bir kunda 300 litrgacha suv sarfi to'g'ri kelishi mumkin. Amaldagi suv sarfi shuningdek, suv olish joylari (nomer fondi, kirxona, sauna, basseyn va b.)dagi suv sarfi bilan ham tavsiflanadi.

Mehmonxonalarni isitish uchun suv, bug' yoki havo bilan isitish har xil sistemalari qo'llanadi. Tabiiy va mexanik ventilyatsiya yo'li bilan mehmonxonalaridagi ifloslangan havo chiqarib yuboriladi va toza havo kiritiladi. Mehmonxonalarda havoni allergenlar va iflosliklardan tozalash, ichki iqlimni tartibga solish texnologiyalari qo'llaniladi.

Yoritish, isitish va boshqa shunga o'xshash maqsadlarda elektr energiya sarflanadi. Elektr ta'minoti tizimida ikkita alohida sxema – asosiy manbadan va zaxira manbadan tok bilan ta'minlash sxemalari nazarda tutiladi.

Yong'in signalizatsiyasi sistemasi xarajatlari tunash qiymatining 1% ni tashkil qiladi. Mehmonxonada yong'in chiqishi sabablari xilma-xil: chekuvchilar (22,5%), elektr jihozlarning nosozligi (19,7%), texnikaning nosozligi (18%), oshxonada yong'in chiqishi (16,3%).

CHet elda o'tkazilgan tadqiqotlar yirik mehmonxonalarning atigi 26% da xonalarni yong'indan himoyalash tadbirlari to'la, 25% da esa - qisman bajarilishini ko'rsatdi. O'rtacha sig'imli mehmonxonalar uchun ushbu ko'rsatkich tegishincha 11 va 12% ni tashkil etadi. Yirik va o'rta mehmonxonalar uchun yong'in



signalizatsiyasi avtomatlashtirilgan sistemasi yong'in haqida ogoh etuvchi birdan-bir ishonchli vosita hisoblanadi.

Mehmonxonaning yong'in signalizatsiyasi sistemasini yarim avtonom tarzda tashkil qilish tavsiya etiladi. Markazlashtirilgan qo'riqlash pultiga naqd pullarni vaqtinchalik saqlash xonalari, kassalar, valyuta ayirboshlash shoxobchalarida o'rnatilgan signalizatsiya kichik sistemasi haqida axborot keladi. Qolgan barcha xonalar uchun avtonom signalizatsiya sistemasi amal qiladi.

Mehmonxonaga xabar berish sistemasi ko'p maqsadli audiosistema shaklida bo'ladi. Sistema funksiyalariga quyidagilar kiradi: yuzaga kelgan favqulodda vaziyat haqida xodimlarga xabar berish; mikrofon orqali axborot berish yoki oldindan yozilgan axborotni eshittirish; yangiliklar va radiodasturlarni translyasiya qilish.

Mehmonxonalarning televizion sistemalari vazifasiga qarab kuzatish, qo'riqlash, axborot sistemalariga tasniflanadi. Televizion kuzatish sistemasi mehmonxonaning ishlab chiqarish jarayonlari, xizmatlarini nazorat qilish imkonini beradi.

Mehmonxonaning mahalliy hisoblash tarmog'i biznes markazi va alohida xizmatlarni (ayniqsa, joylashtirish xizmatini) qo'llab-quvvatlash hisoblash tarmog'idan tashkil topadi. Mehmonxonaning hisoblash tarmog'i nomerlarni rezervlash va chiptalarni bronlash uchun mehmonxonalarning tarmoqlariga chiqish imkoniyatiga ega bo'lishi kerak.

### **Nazorat savollari**

1. Mehmonxonona iqtisodiyotiga ijtimoiy – iqtisodiy omillari ta'siri.
2. Mehmonxonona iqtisodiyotiga ichki va tashqi omillarning ta'siri.
3. Mehmonxonalarning iqtisodiyotiga ta'sir etuvchi omillar.
4. Mehmonxonaning to'lish kaeffitsentiga ta'sir omillari.
5. Mehmonxonona mijozlarining turlari.
6. Mijozlarning mehmonxonona tanlashiga ta'sir etuvchi omillar.
7. Mehmonxonaning mijozlari oldidagi asosiy vazifasi.
8. VIP – mijozlar (yuqori martabali kishilar) ning asosiy xususiyatlari.
9. Mehmonxonona biznesida ishlashning o'ziga xos xususiyatlari.
10. 10 Mehmonxonani boshqarish usullar.
11. Mehmonxonaning me'morchilik va tahlil darajasi.
12. Mehmonxonada xizmat ko'rsatish turlari.

## **2-MAVZU. MIJOZLAR BILAN HISOB-KITOBLARNI TASHKIL ETISH VA MEHMONXONADAN KUZATISH**

### **1. Hisob yuritish tushunchasi va uning turlari**

Hisob yuritish har qanday korxonani iqtisodiy jihatdan samarali boshqarish vositasidir. Hisob yuritish jarayonida korxonona faoliyatining ishlab chiqarish, iqtisodiy va moliyaviy ko'rsatkichlari haqida axborot shakllantiriladi. Mazkur axborot u qayta ishlanganidan va tahlil qilinganidan keyin boshqaruv sohasida

oqilona qarorlar qabul qilish va korxonaning moliyaviy muvozanatini saqlab turish imkonini beradi.

Buxgalteriya hisobi (moliyaviy hisob) va ishlab chiqarish (boshqaruv) hisobi farqlanadi. Hisob yuritishning ikkala turi ham, ular o'rtasida muayyan farq mavjudligiga qaramay, amaliyotda bir-biri bilan chambarchas bog'liq bo'lib, qisman bir xil ma'lumotlarga asoslanadi.

Moliyaviy hisob korxonaning tashqi kontragentlar bilan pul shaklida ifodalangan barcha munosabatlarini qamrab oladi. Moliyaviy hisobda korxonada pul mablag'lari va mol-mulking harakati uzluksiz aks ettiriladi. Moliyaviy hisobning asosiy vazifasi korxonaning mulkiy va moliyaviy holati haqida to'liq va ishonchli axborotni shakllantirishdan iborat.

Moliyaviy hisob ma'lumotlari bu, mohiyat e'tibori bilan, korxonaning ochiq moliyaviy hisoboti ma'lumotlaridir. Ular korxonada to'liq bo'lmagan axborotni ifodalaydi, korxonaning tijorat sirini va uning muvaffaqiyatli yoki muvaffaqiyatsiz faoliyati natijalarini oshkor etmaydi.

Boshqaruv hisobi korxonaning ishlab chiqarish jarayoni bilan bog'liq bo'lgan barcha operativ ma'lumotlarni ro'yxat olish va nazorat qilishni, shuningdek tahlil qilish va tahlil natijalariga ko'ra aniq boshqaruv qarorlari qabul qilish maqsadida mazkur ma'lumotlarni mumkin qadar aniq aks ettirilishini qamrab oladi. Boshqaruv hisobi ma'lumotlari bu birznes-rejalar, marketing sohasidagi operativ hisobot shakllari, mahsulot ishlab chiqarish va uni realizatsiya qilish, ishlarni bajarish, xizmatlar ko'rsatishni boshqarish tizimidagi ma'lumotlar, shuningdek boshqa har xil axborot manbalaridan olingan ma'lumotlardir. Ular kompleks xususiyatga ega bo'lib, korxonada faoliyatining barcha tomonlarini qamrab oladi va moliyaviy hisob ma'lumotlari bilan birga korxonada to'liq axborotni, shu jumladan tijorat siri va korxonaning muvaffaqiyatli yoki muvaffaqiyatsiz faoliyati sabablari ifodalangan axborotni o'zida mujassamlashtiradi. SHu sababli boshqaruv hisobi ma'lumotlari ichki foydalanish va tahlil uchun mo'ljallanadi. Ochiq moliyaviy hisobotda farqli o'laroq, boshqaruv hisobi axborot manbalarining tarkibi, hisob yuritish usullari va shakllari (registrlari), davriyligi, tuzish muddatlari qonun hujjatlari bilan tartibga solinmagan va asosiy foydalanuvchi – korxonada rahbariyati tomonidan belgilanadi.

Hisob yuritishning tashkil etilishi eng avvalo hisob yuritish va soliqqa tortish sohasidagi amaldagi qonun hujjatlarining talablariga, mamlakatdagi iqtisodiy vaziyatga, korxonada faoliyati maqsadlari va iqtisodiy siyosatiga, uning katta-kichikligi va tarmoq xususiyatlariga bog'liq bo'ladi.

## **2. Mehmonxonada biznesida hisob yuritish**

Mehmonxonada hisob yuritish bilan buxgalteriya shug'ullanadi. Uni kontroller – mehmonxonani boshqarish ierarxiyasidagi ikkinchi shaxs boshqaradi.

Mehmonxonaning moliyaviy xizmati quyidagi operatsiyalarni amalga oshiradi.

1. Mijozlarning schyotlari bo'yicha hisob-kitoblar. Har kuni (odatda tunda) mijozlarning barcha schyotlari bo'yicha hisob-kitoblar amalga oshiriladi.

2. Mehmonxonaning daromad oladigan har bir bo'linmasi bo'yicha kundalik daromadlarni hisoblash (har bir bo'linmada kassa o'z hisobini yuritadi).

3. Bosh direktorga taqdim etiladigan kundalik hisobot (Daily Report)ni tuzish. Ushbu hisobotda bo‘linmalar bo‘yicha olingan daromadlar, nomer fondining to‘lishi va ayrim boshqa ko‘rsatkichlar oldingi davrga taqqoslab ko‘rsatiladi.

4. Xaridlar bo‘yicha hisob-kitoblar. Mehmonxonaning tegishli bo‘linmasida viza qo‘yilgan schyot-fakturalar buxgalteriyaga kelib tushadi. Etkazib beruvchilarga haq to‘lash odatda oy oxirida amalga oshiriladi.

5. Mehnat haqini hisoblash va to‘lash.

6. Moliyaviy hisob va boshqaruv hisobini yuritish.

Hozirda korxonalarda, shu jumladan mehmonxonalarda yuritiladigan hisobni boshqaruv hisobiga va moliyaviy hisobga ajratish qabul qilingan. Hisob yuritishning mazkur ikki turi o‘rtasida aniq chegara mavjud bo‘lmasa-da, ma‘lumotlarni boshqaruv hisobi yoki moliyaviy hisobga mansub deb topishning ba‘zi bir mezonlarini belgilash mumkin.

Moliyaviy hisob asosan tashqi foydalanuvchilar uchun mo‘ljallangan mehmonxona faoliyati natijalari haqidagi axborot bilan bog‘liq. Mazkur axborot quyidagi foydalanuvchilarga mo‘ljallangan:

- mulkdorga (agar uning o‘zi mehmonxona boshqaruvchisi bo‘lmasa) – u o‘z korxonasining daromaddorligiga, o‘zi yollagan boshqaruvchi qay darajada samarali ishlayotganiga baho berish uchun;

- soliq organlariga – soliqlarni hisoblash va to‘lashning to‘g‘riligini nazorat qilish uchun;

- mablag‘ bilan ta‘minlovchilarga – ular mehmonxona tomonidan olingan kreditlarning qaytarilishi imkoniyatlariga baho berishi uchun;

- biznes bo‘yicha hamkorlarga – o‘zining ishonchliligi dalili tariqasida;

- har qanday manfaatdor shaxslarga – qonun hujjatlarining mehmonxonaning moliyaviy holati haqidagi hisobotlarni e‘lon qilish talabiga muvofiq.

Boshqaruv hisobi faoliyatning moliyaviy natijalarini shakllantirish jarayoni: mehmonxona daromadlari va xarajatlarining hisobini yuritish bilan bog‘liq. Ushbu axborot, qoida tariqasida, faqat ichki foydalanish uchun mo‘ljallanadi. Undan faqat mehmonxona menejerlari foydalana oladi. Boshqaruv hisobi ma‘lumotlari boshqaruv qarorlari qabul qilish uchun asos bo‘lib xizmat qiladi. Milliy hisob yuritish standartlarining talablari aniq bajariladigan va ikki yoqlama qayd etish usuli qo‘llaniladigan moliyaviy hisobdan farqli o‘laroq, boshqaruv hisobida qattiq tartibga solish mavjud emas va buxgalter uchun qulay bo‘lgan har qanday hisob yuritish tizimidan foydalanishga yo‘l qo‘yiladi.

Turli mamlakatlarning mehmonxonalarida qo‘llaniladigan hisob yuritish tizimlari bir-biridan farq qiladi. Muayyan mehmonxonada qo‘llaniladigan moliyaviy hisobot shakllari va tarkibi muayyan mamlakatlarning qonun hujjatlariga talablariga bog‘liq bo‘ladi. SHunga qaramay, AQSHda va Evropaning rivojlangan mamlakatlarida joylashgan barcha mehmonxonalarda qo‘llaniladigan hisob yuritishning ayrim umumiy qoidalari mavjud. O‘zbekistonda mazkur qoidalar hozirda chet el ishtirokida tashkil etilgan, g‘arb kompaniyalari tomonidan boshqariladigan mehmonxonalarda qo‘llanilmoqda. Kelajakda O‘zbekiston Respublikasining barcha mehmonxona korxonalarini ana shunday hisob yuritish

tizimiga o'tkazish mo'ljallanmoqda. Uning asosiy qoidalariga qisqacha to'xtalib o'tamiz.

### 3. Kundalik hisob yuritish kitoblari yoki Operatsiyalar daftarlari

Mehmonxona tuzgan barcha bitimlar (ya'ni pul mablag'larining harakati bilan bog'liq bitimlar) qayd etiladigan birinchi hujjat Kundalik hisob yuritish kitobi (Day Books) yoki Operatsiyalar daftarlari (General Journal) hisoblanadi. Kundalik hisob yuritish kitobi (yoki Operatsiyalar daftarlari) buxgalter tomonidan har kuni to'ldirib boriladi. Odatda mehmonxonalarda bir nechta shunday kitoblar yuritiladi. Ularga xo'jalik operatsiyalarining muayyan turiga oid ma'lumotlar kiritiladi. Bular: Sotuvlar kitobi, Xaridlar kitobi, Pul mablag'larining tushumi kitobi, Pul mablag'larini to'lash kitobi, Xaridlarning qaytarilishi kitobi va b. Amalda mehmonxona tomonidan amalga oshiriladigan moliyaviy operatsiyalarning har bir turi bo'yicha alohida Kundalik hisob yuritish kitobi yuritiladi.

Odatda Kundalik hisob yuritish kitobida quyidagi ma'lumotlar qayd etiladi:

- xo'jalik operatsiyasi o'tkazilgan sana;
- xo'jalik operatsiyasining tavsifi;
- xo'jalik operatsiyasini o'tkazish uchun asos bo'lgan birlamchi hujjatga havola;

- chaparasta havola – mazkur operatsiya haqidagi axborot o'tkazilgan Bosh kitob schyotlarining raqamlari (buxgalteriya hisobining asosiy tamoyili – ikki yoqlama qayd etish tamoyiliga ko'ra, har bir moliyaviy bitim ikkita schyotda aks ettirilishi shart. Ikki yoqlama yozish tizimi sodir bo'lgan xo'jalik operatsiyasi bo'yicha tegishli summani bitta schyotning debet tomoniga va aynan shu summani ikkinchi schyotning kredit tomoniga qayd qilishdan iborat bo'ladi);

- mazkur xo'jalik operatsiyasi natijasida o'tkazilgan pul mablag'lari summasi.

Kundalik hisob yuritish kitobidan buxgalter foydalanadi. U mazkur kitobga o'zi foydali deb topgan boshqa har qanday ma'lumotni, misol uchun, o'z shaxsiy eslatmalarini qayd etishi mumkin. Bu qaydlar keyinchalik unga muayyan xo'jalik operatsiyasini amalga oshirish bilan bog'liq barcha tafsilotlarni eslash imkonini beradi. 1-jadvalda Kundalik hisob yuritish kitobi shakli va 100 AQSH dollari miqdorida etkazib berilgan baliq uchun schyot olingan holda kitobni to'ldirish varianti berilgan.

#### 1-jadval

#### Kundalik hisob yuritish kitobi

Sana	Birlamchi hujjatga havola	Operatsiyaning tavsifi	Havola (chaparasta)	Debet	Kredit
2020 yil 6 yanvar	2020 yil 12 dekabrda tuzilgan 25-	Baliq etkazib beruvchi (Axmedov)dan schyot olindi	Schyot** Schyot**	100	100

	son shartnoma				
--	------------------	--	--	--	--

#### **4. Pul mablag‘lari harakatining hisobini yuritish kitobi**

Pul mablag‘lari harakatining hisobini yuritish kitobi (Cash Book) mehmonxonada pul mablag‘larining saqlanishi va ishlatilishi ustidan puxta nazorat o‘rnatish imkonini beradi.

Barcha pul mablag‘larini ikki guruhga ajratish mumkin:

- naqd pul bilan amalga oshiriladigan mayda to‘lovlar uchun ishlatiladigan kassadagi pul mablag‘lari (cash on hand). Ularga tanga pullar, mahalliy va xorijiy valyutadagi qog‘oz pullar kiradi;

- bankdagi pul mablag‘lari (cash on bank). Ushbu guruhga banklardagi joriy va depozit hisobvaraqlari kiradi.

Lekin balansda pul mablag‘lari aylanma (joriy) aktivlar bo‘limida bir satrda ko‘rsatiladi.

Bank hisobvarag‘idan ko‘chirmalar va mehmonxonadagi hisob yuritish ma‘lumotlarining o‘zaro muvofiqligini har oyda tekshirish pul mablag‘lari harakatining hisobini yuritishda muhim o‘rin tutadi. Tekshirish taomili quyidagi bosqichlardan tashkil topadi.

1. Hisobot oyining oxirida mehmonxonada o‘z hisobvarag‘ini ochgan bankdan o‘tkazilgan barcha pul mablag‘lari haqida tasdiqnoma (bank hujjatlaridan ko‘chirma) olish.

2. Pul mablag‘lari harakatining hisobini yuritish kitobiga bank tasdiqlagan, ammo Kitobda ifodalanmagan barcha to‘lovlarni kiritish.

3. Pul mablag‘lari harakatining hisobini yuritish kitobining bank tasdiqlamagan pozitsiyalarini qidirish.

4. Agar bunday pozitsiyalar topilgan bo‘lsa, mazkur bitimlar bank tomonidan keyingi oyning birinchi kunlarida o‘tkazilgan-o‘tkazilmagani tekshiriladi.

5. Agar ushbu bitimlar bank tomonidan o‘tkazilgan bo‘lmasa, mazkur summalarni ular tushishi kerak bo‘lgan banklarda qidirish kerak.

Pul mablag‘lari harakatining hisobini yuritish kitobini to‘ldirishda mehmonxonadagi hisob yuritish ma‘lumotlari va bankdan olingan pul mablag‘lari harkati haqidagi ma‘lumotlar o‘rtasida hech qanday tafovutga yo‘l qo‘yilmasligi kerak. Har qanday tafovut aniqlanishi va topilishi lozim.

#### **5. Pul mablag‘larining harakati to‘g‘risidagi hisobot**

Pul mablag‘larining harakati to‘g‘risidagi hisobot (Statement of Cash Flows) balans hamda Daromadlar va chiqimlar to‘g‘risidagi hisobot bilan bir qatorda moliyaviy hisobotning majburiy shakli hisoblanadi. Mazkur hisobotning nomidan ham ko‘rish mumkinki, unda hisobot davrida mehmonxonaning barcha (korgan va chiqqan) pul mablag‘lari oqimlari haqidagi axborot jamlanadi. Bu erda «pul mablag‘lari» atamasi nafaqat pullarni, balki pul ekvivalentlarini, ya‘ni pulga

aylantirish mumkin bo'lgan vositalar, misol uchun, yuqori likvidli qimmatli qog'ozlarni ham o'z ichiga oladi.

Pul mablag'larining harakati to'g'risidagi hisobotda ifodalangan axborot foydalanuvchilarga mehmonxonaning to'lov qobiliyatiga baho berish, jalb qilingan pul mablag'lariga uning ehtiyojini va ularni qaytarish imkoniyatlarini aniqlash imkonini beradi. Mazkur hujjat aylanma kapital taqchilligi yoki bino qurish va uskunalar xarid qilishga olingan yirik kredit qaytarilishi zarurligi tufayli muayyan qiyinchiliklarni boshdan kechirayotgan yangi yoki rivojlanayotgan mehmonxonalar uchun, ayniqsa, muhimdir.

Pul mablag'larining harakati to'g'risidagi hisobotda pul oqimlari quyidagicha guruhlanadi:

- muomala faoliyati (asosiy faoliyat) natijasida tushgan pul mablag'lari va to'lovlar (Operating Activities);

- investitsiya faoliyati natijasida tushgan pul mablag'lari va to'lovlar (Investment Activities);

- moliyaviy faoliyat natijasida tushgan pul mablag'lari va to'lovlar (Financing Activities).

Birinchi guruhga - muomala faoliyati (Operating Activities) – odatda, mehmonxonaning joriy (aylanma) aktivlari va qisqa muddatli majburiyatlari o'zgarishi bilan bog'liq tushumlar va to'lovlar kiradi:

- nomer fondini sotishdan, mehmonxonaning ovqatlanish korxonalari ko'rsatgan xizmatlardan, mehmonlarga ko'rsatilgan qo'shimcha xizmatlardan (kixona, biznes markazi, sartaroshxona, tarjimon va h.k.ning xizmatlaridan) kelgan tushumlar, shuningdek, ilgari boshqa korxonalarga berilgan kreditlar bo'yicha foizlar tarzida kelgan tushumlar;

- oziq-ovqat mahsulotlari, ichimliklar, xodimlarga maxsus kiyim-kechak etkazib beruvchilarga to'lovlar, mehmonxona xodimlari mehnatiga haq to'lash, foydalanilgan elektr energiya, suv ta'minoti, telefon aloqasi uchun haq to'lash, soliq to'lovlari, marketing va reklama xarajatlari, kreditlardan foydalanganlik uchun foizlar to'lash va sh.k.

Ikkinchi guruhga - investitsiya faoliyati (Investment Activities) – asosan mehmonxonaning qayd etilgan (asosiy) aktivlari o'zgarishi bilan bog'liq tushumlar va to'lovlar kiradi:

- mehmonxonaning asosiy vositalari – er, bino, mashina va uskunalarni sotishdan kelgan tushumlar, shuningdek, qimmatli qog'ozlarga uzoq muddatli investitsiyalardan, ilgari boshqa korxonalarga berilgan va endi qaytarilgan uzoq muddatli kreditlarning asosiy summalaridan kelgan tushumlar;

- mol-mulk va uskunalar xarid qilish, uzoq muddatli investitsiyalarni amalga oshirish yoki boshqa korxonalarga uzoq muddatli kreditlar berish uchun foydalanilgan pul mablag'lari bilan bog'liq to'lovlar.

Uchinchi guruhga - moliyaviy faoliyat (Financing Activities) – mehmonxonaning uzoq muddatli majburiyatlari yoki xususiy kapitali o'zgarishi bilan bog'liq pul mablag'lari oqimlari kiradi:

- mehmonxonaning qo‘shimcha tarzda chiqarilgan o‘z aksiyalari, obligatsiyalari, uzoq muddatli veksellari va boshqa qimmatli qog‘ozlarini sotishdan kelgan tushumlar;

- dividendlar to‘lash, uzoq muddatli kreditlarni qaytarish, o‘z aksiyalarini qayta sotib olishga sarflangan pul mablag‘lari va sh.k.

Hisobot davridagi pul mablag‘larining sof oqimi (kirimi yoki chiqimi) avval har bir guruh bo‘yicha alohida aniqlanadi, so‘ngra mehmonxona pul mablag‘lari ko‘payishi yoki kamayishining umumiy miqdori (Net cash flow) hisoblab chiqariladi. Hosil bo‘lgan miqdorni hisobot davriga qadar bo‘lgan holatga ko‘ra pul mablag‘lari qoldig‘iga qo‘shib, pul mablag‘larining pirovard qoldig‘i olinadi. Ushbu qoldiq navbatdagi hisobot davrida Pul mablag‘larining harakati to‘g‘risidagi hisobot uchun boshlang‘ich qoldiq bo‘lib xizmat qiladi.

YUqorida ko‘rib chiqilgan hujjatlar – balans, Daromadlar va chiqimlar to‘g‘risidagi hisobot va Pul mablag‘larining harakati to‘g‘risidagi hisobot jahonning aksariyat mamlakatlarida mehmonxonalar majburiy moliyaviy hisobotining tarkibiga kiradi (biroq, turli mamlakatlarda qabul qilingan standartlarga muvofiq majburiy moliyaviy hisobot tarkibiga boshqa hujjatlar ham kirishi mumkin).

## **6.Kelgan mehmonlarni ro‘yxatga olish**

Kelgan mehmonni ro‘yxatga olish taomili (so‘rovnomaga to‘ldirish, nomer kalitini berish va b.) qabul qilish peshtaxtasi (reception desk) oldida amalga oshiriladi. Agar mehmonxonaga katta guruh kelgan bo‘lsa, ro‘yxatga olish jarayonini tezlashtirish va boshqa mijozlarga xalaqit bermaslik uchun xollda qo‘shimcha ro‘yxatga olish peshtaxtasi tashkil etilishi mumkin. Bu operatsiyani mehmonlar bilan ishlovchi menejer amalga oshiradi. U oliy martabali (VIP) mijozlarni ham shaxsan kutib oladi (o‘ta muhim mehmonlarni qabul qilish xizmati direktori yoki hatto mehmonxona bosh direktori kutib oladi).

Mehmonni ro‘yxatga olish unga: «Siz uchun nomer bronlashtirilmaganmi?», degan savol bilan murojaat etishdan boshlanadi. Ba‘zan undan tasdiqnomani ko‘rsatish so‘raladi. Har bir mehmonga varaqcha (kartochka) yuritiladi. Unga mehmonning familiyasi, yashash manzili, pasport raqami (chet elliklar uchun), tayyorlangan xona raqami, tarif, jo‘nab ketish sanasi kiritiladi. Varaqchani bir qismini mehmon, ikkinchi qismini esa - qabul qilish xizmatining xodimi to‘ldiradi. Mehmon o‘z familiyasini, doimiy yashash manzilini, to‘lov turini ko‘rsatadi. Varaqchani to‘ldirgach, mehmon unga imzo chekadi. SHu tariqa u mehmonxona bilan shartnoma tuzadi va kelishilgan joylashtirish turi, yashash muddati, nomer bahosi va uni to‘lash majburiyatini tasdiqlaydi. Ushbu axborot kassirga uzatiladi. Mehmonga uning familiyasi, xona raqami va jo‘nash sanasi yozilgan tashrifnoma (vizitka, key card, room slim) beriladi. YUqori toifali mehmonxonalarda mehmonni nomerga paj kuzatib qo‘yadi. Agar mehmonning bagaji bo‘lmasa yoki paj bagajning engilligini qayd etgan bo‘lsa, mehmondan nomer haqini oldindan to‘lash talab qilinishi mumkin.

## **7.Mijozni ro‘yxatdan chiqarish**

Jo'nab ketayotgan mehmonlar bilan hisob-kitob qilish va ularni ro'yxatdan chiqarish mehmonxona kassasi (cashier desk) peshtaxtasi oldida amalga oshiriladi. Kassada mehmonning barcha xarajatlari uning hisob varag'i (schyoti)ga yoziladi. Kassaga bronlash xizmati (yoki reseption)dan (kompyuterga) haq to'lash qanday amalga oshirilishi haqida ma'lumot keladi (vaucher, naqd pul, kredit kartočkasi; ba'zan haq qisman yoki to'liq ushbu mehmonni qabul qilayotgan firma tomonidan amalga oshiriladi).

Mijoz mehmonxonada yashagan davrda unga mehmonxona xizmatlaridan foydalanganligi uchun yoziluvchi barcha schyotlar mehmonning hisob varag'i (guest account, guest bill, guest folio, guest statement)da qayd etiladi. Bu hisob varaqda shuningdek, uning o'zi yoki boshqa birov tomonidan amalga oshirilgan barcha to'lovlar ham aks ettiriladi. Ushbu ma'lumotlarga asoslanib, mehmon jo'nab ketayotganida unga to'lash uchun schyot taqdim etiladi. Bu schyotga odatda mehmonxonada yashash, nonushta, restoranda ovqatlanish (agar joyida to'langan bo'lmasa), telefon, kabelli televidenie (pullik kanallar), qo'shimcha xizmatlar (kir yuvish, room service, basseyn va h.k.) uchun to'lanadigan haq kiritiladi.

Mijozning ro'yxatdan chiqarilganligi zudlik bilan mehmonxonaning boshqa (axborot, telefon va, eng avvalo,, xo'jalik) xizmatlariga ma'lumot berish orqali qayd etiladi. Nomer tozalanganidan va yangi mehmonni joylashtirishga tayyorlanganidan keyin xo'jalik xizmati bu haqda joylashtirish xizmatiga ma'lumot beradi.

## 8. Mehmonxona faoliyati ko'rsatkichlari

1. Nomerlarning to'lish koeffitsienti (Occupancy Rate) mehmonxona faoliyatini tavsiflovchi muhim ko'rsatkich hisoblanadi. Ushbu koeffitsient hisobot davri (kun, hafta, oy, yil)da mavjud nomerlarning umumiy miqdoriga sotilgan nomerlar miqdorining nisbati tarzida hisoblanadi.

$$\text{Nomerlarning to'lish koeffitsienti} = \frac{\text{Sotilgan nomerlar}}{\text{Mavjud nomerlar}}$$

Hozirda jahonda mehmonxonalarning o'rtacha to'lish koeffitsienti ancha barqaror bo'lib, oxirgi yillarda 66-68% ni tashkil etmoqda. 1999-yilda mehmonxonalar to'lishining eng yuqori ko'rsatkichlari Amsterdam (78%), Barselona (75%), Kopengagen (76%), London (80%) va Stokgolm (76%) mehmonxonalarida qayd etilgan.

2. To'lish koeffitsienti sotilgan karavotlar uchun ham hisobot davrida mavjud karavotlarning umumiy miqdoriga sotilgan karavotlar miqdorining nisbati tarzida aniqlanadi.

$$\text{Karavotlarning to'lish koeffitsienti} = \frac{\text{Sotilgan karavotlar}}{\text{Mavjud karavotlar}}$$



3. Nomerning o‘rtacha narxi (Average daily rate)ni hisoblashning ham ikkita varianti mavjud:

a) sotilgan nomerlarning o‘rtacha narxi hisobot davrida sotilgan nomerlar miqdoriga nomerlar fondini sotishdan kelgan tushumning nisbatiga teng.

### **Nazorat savollari**

1. Hisob yuritish haqida tushuncha bering.
2. Mehmonxona moliyaviy xizmati qanday operatsiyalarni amalga oshiradi?
3. Moliyaviy hisob qanday axborotlarni o‘z ichiga oladi va u kimlarga mo‘ljallangan?
4. Kundalik hisob yuritish kitobi nima va unda qanday ma’lumotlar bor?
6. “Pul mablag‘larini harakatining hisobini yuritish kitobi”ni tekshirish tamoyilining bosqichlarini tushuntiring.
7. Aktivlarga nimalar kiradi?
8. Majburiyatlar summasi qanday majburiyatlardan kelib chiqadi?
9. Mehmonxona daromadlari nimalardan tashkil topadi? Xarajatlari –chi?
10. Mehmonxona daromadlar va chiqimlar to‘g‘risidagi hisoboti qanday bo‘limlardan iborat?
11. Pul mablag‘larining harakati to‘g‘risidagi hisobotda pul oqimlari qanday guruhlanadi?
12. Byudjet (Moliyaviy reja) haqida tushuncha bering.
13. Mehmonxona faoliyati ko‘rsatkichlari nimalardan iborat.

## **3-MAVZU. MIJOZLARGA XIZMAT KO‘RSATISHNING XALQARO STANDARTLARI**

### **1. Mijozlarga xizmat ko‘rsatish**

Umumiy ovqatlanish korxonalarida mijozlarga xizmat ko‘rsatish, tegishli axloqiy tartib qoidalarga rioya qilish, zimmadagi vazifalarni bajarish — bu soxaning madaniyatini belgilaydi.

G‘arb mamlakatlarida qabul qilinganideq, xar bir korxonaga uchun kerakli narsalar quyidagilar:

- restoranga kirishingizdan did bilan yasatilgan estetik manzaraning ko‘zga tashlanishi, xizmatning oliy darajadagi sharoitlarining yaratilishi;
- xizmat ko‘rsatish jarayonida xodimlarning axloq-odob me‘yorlarini bilishi;
- mehmonlarga xizmat ko‘rsatishda o‘rnatilgan tartib va navbat qoidalarini bilish, ularga rioya qilish;
- turli taomlarni, ichimliklarni tavsiya qilish, olib kelib berish, SHuningdek, ko‘nikma texnikasi va taom tarqatish usullarini bilish;
- stol ustiga dasturxon bezatishning asosiy qoidalarini bilish;
- xizmat ko‘rsatish jarayonida xavfsizlik va ekologik qoidalarga rioya qilish;

-oshxona idish-tovoqlari, anjomlar, sochiq va boshqalar yetarli miqdorda bo'lishi.

-umumiy ovqatlanish korxonasi madaniy xizmat ko'rsatish quyidagi ko'rsatkichlar va bahoga ega:

- xizmat qiluvchi xodimlarning mijozlar bilan o'zaro munosabatlari, ularning xizmat ko'rsatish texnikasi;

- xizmat qiluvchi xodimlarning tashqi qurinishi va shaxsiy gigienasi, kiyim shakli, poyafzal belgilangan talabga javob berishi, xar bir xodimning shaxsiy gigiena qoidalariga rioya qilishi;

- Umumiy ovqatlanish binosining ichi, oshxona idish-tovoqlari, jixozlari, maxsus kiyimlar, sochiq va boshqalarning sanitariya holati;

- restoran, qahvaxona oshxonasining idish-tovoqlar, anjomlar, inventar, mebel bilan tula ta'minlanganligi;

- taom, ichimliklar, taom mahsulotlari assortimentiga rioya qilish;

- mijozlarga tez xizmat ko'rsatish;

- muzika xizmatining sifati;

- qo'shimcha xizmatlarning mavjudligi.

Xizmat ko'rsatish madaniyatining bahosi besh balliq shkala bilan belgilanadi. Nazorat qiluvchi organlar tekshiruv natijalari va mijozlar fikrlari xisobga olinadi.

Bu xaqda Respublikaga xos tartib-qoidaga rioya qilinadi. Umumiy ovqatlanish korxonalarida, jumladan, restoranlarda xizmat darajasi quyidagilar asosida belgilanadi.

Restoranning tashqi bezagi:

- nomi yozilgan lavxalar, ko'rsatkichlar;

- qulay, manzarali ko'rinishlar. Restoranning old tomonini yorug'liq vositalari bilan bezash.

## **2. Tashrif buyurganlar bilan professional muomala ko'nikmasi**

Tashrif buyurganlar bilan professional muomala ko'nikmasi:

- xushmuomalalik bilan mehmonlarni kutib olish va tezlik bilan til topishish;

- doimiy mijozlarga alohida e'tibor berish;

- mijozlarga e'tibor va yon berish;

-xizmat qiluvchilarda dimog'dorlik bo'lmasligi kerak.

Restoran zalini jixozlash:

- tabiiy manzarali o'simliklar va YAngi gullar mavjudligi;

- restoran mijozlariga xos musiqa;

- restoranga yarashadigan, mijozlarning dilini shod bajaradigan stollarni bezatib qo'yish.

Iste'molchilar buyurtmalarini bajarish:

- taomlar haqida mijozlarga tula va ishonarli axborot berish;

- taomlar tayyorlanishi noyob va pazandalik ijodqori saviyada bo'lishi;

- maxalliy mahsulotlardan foydalanish;

- taomning nomi uning mazmuniga mos qelsin;

- mahsulot arzon, sifati yaxshi bo'lishi;

- dasturxonga qo'yilgan taomlarning mazasi va muattar xidlari mos bo'lishi;
- taomnomaga mos yaxshi vino tanlanishi.

Xizmat darajasi:

- ofisiantlar buyurtirilgan taomga xos vino tavsiya etishni bilishi;
- xodimlarning mutaxassisliq darajasi yuqori bo'lishi;
- ofisiantlarning taom, vino va ichimliklar soxasida chuqur bilimga ega bo'lishi;
- hamma restoran xodimlari mijozlarga xurmat bilan munosabatda bo'lishi;
- ofisiant va vino sotuvchilarning mijozlarga yaxshi mahsulot tavsiya etishlari;
- mijozlar bilan nizoli masalalarda tortishmasdan yon berish.

Baho:

- ofisiant tomonidan beriladigan taom schyoti mijoz uchun qutilmagan xol bo'lmasligi kerak;
- iste'mol qilingan taom va ichimliklar bahosi taom, ichimlik va xizmat sifati va darajasiga mos bo'lishi lozim;
- bir-biriga o'xshash taomlar baholari orasida uncha katta farq, bo'lmasligi kerak;
- berilgan schyot mufassal va aniq bo'lishi shart. Madaniyat darajasiga baho berganda uning ko'rsatkichlaridan biri — xizmat ko'rsatish vaqtidir.

	Vaqt, min	
	O'rtacha	Tez
Birinchi kelish	4-5	1-2
Buyurtma bilan taom berish oraligi	8-10	1-2
Buyurtma bilan gazak berish oraligi	10-12	5-10
Gazak va asosiy taom berish oraligi	21-25	15-25
Buyurtma va desert berish oraligi	6-8	3-5
Schyot berish	6-8	1-2

### **1-rasm. Restoranda iste'molchilarga xizmat ko'rsatish vaqti**

Mijozlarning noroziligi o'rtacha 10 daqiqa o'tgandan so'ng izxor etiladi. Ikkinchi, uchinchi taomlar kutilayotganda bu 10 daqiqa e'tiborsizdir. Taom berish oldidan yoki eng oxirida ham buning uncha ahamiyati yuq.

Madaniy xizmat tuSHunchasi bilan xizmat uchun choy chaqa berish tuSHunchasi aloqadordir. CHoy chaqa berish restoran xizmatida odat bo'lib dolgan. Bu ko'pgina muammolar kelib chiqishiga sabab bo'ladi, bir-biriga ikki xil zid qarash mavjud.

Bu bir tomondan ofisiantlarga ma'lum miqdorda moddiy manfaat bazasi bo'lib xizmat qiladi.

Ikkinchi tomondan, ofisiantlarning ko'proq choy chaqa olishga bo'lgan ishtaxasini quchaytiradi, ammo restoran mijozlarining noroziligiga sabab bo'ladi.

Butun dunyo restoranlarida mijozlarga xizmat qilgan ofisiant ovqatlanish oxirida choy chaqa haqida eslatsa, bu yomon illat xisoblanadi. Biroq restoranlarda mijozlardan ofisiantlar xizmat choy chaqasi surash holatla uchrab turadi.

Ba'zi restoranlarda ofisiantlar xizmat xaqi uchuya schyotga 15% qo'shimcha qidali. Ammo ofisiant xech qachon mijozlarga choy chaqa haqida gap ochmasligi lozim. Restoranning donishmand mutaxassisleri fikricha, agar ofisiant «xasis mehmonlar» haqida o'z doirasida gap yuritar ekan, demak, u bu soxada ishlashga yaroqsizdir.

AKSHda choy chaqa berish qoidaga aylangan. Xatto ba'zi amerikaliklar choy chaqa berish foizini ko'rsatuvchi jadval olib yuradilar, ofisiantni ovora qilmay, choy chaqa summasini o'zlari aniqlab to'lab ketaveradi. Ko'pchilik restoranlarda, qahvaxonalarda ofisiant oyligining 95% ini mijozlardan olinadigan choy chaqa tashkil qiladi. Restoran soxiblari mijozlarning chiroyli o'tirishlarini ta'minlash, xodimlar orasida choy chaqa sabab nizolar chiqishiga yo'l qo'yimasligi kerak.

Boshqa mamlakatlar restoranlarida choy chaqa masalasiga turlicha yondashadilar. Ba'zilarida choy chaqa ofisiantlar orasida baravar bulinadi. Bu qo'pincha untagacha ofisiant ishlaydigan restoranlarda bo'ladi. Ba'zilarida esa, ofisiant choy chaqaning yarmisini o'ziga olib qoladi, yarmisini bosh ofisiant, vino sotuvchi va boshqalarga beradi.

Ba'zi xrlarda choy chaqaning bir qismini zal menejeriga, bosh ofisiantta, garchi ularning maoshlari usiz ham yuqori bo'lsada, beriladi. Ba'zi restoranlarda ochiq aytilmasa ham choy chaqa qoldirish uchun imo-ishora qilinadi. CHEklarda quyidagicha yozuv bo'ladi: «Xizmat xaqi taomlar bahosiga qushilmagan». Ammo xizmat oliy darajada madaniyatli restoranlarda bunday xarakatlarga yo'l qo'yilmaydi.

## **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 utira 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.

Stulda utirish. to'g'ri utirish, bezovta bo'lmasliq, stul suyanchig'iga yengilgina suyanib utirish kerak. Stolni stolga juda yaqin surish, SHuningdek, ancha nariga jildirish ham mumkin emas.

Qullarni taom kutayotganda tizza kuzlariga quyib utirish maksadga muvofiqdir. Qullar bilan sochlarni rostlash, tuzatish, peshona, bosh terlarini artish, qullarni iYAkka tirab utirish, dasturxonni O'zicha rostlash, idish-tovoqdarni quzgatish, sonini Nazorat tavsiya qilinmaydi. Taom eyayotgan paytda tirsakni stol ustiga tirab utirish yaramaydi.

Sochiqchani yozib tizza ustiga solib o'tirish kerak. U kiyimni taom sachrashidan ximoya qiladi. Taom eyish jarayonida lablarni oshkora artmasliq, salfetkani yengilgina lablarga bosish tavsiya etiladi, agar gigienik qogoz 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 qul 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 bulagiga suriladi.

Buterbrod - qo'l bilan olinadi, pichoq va vilka 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 vilka yordamida eyiladi. Baliq, go'sht, sabzavot salatlari pichoq va vilka yordamida iste'mol qilinadi.

Bul'on va pyure-sho'rva — kosalarda tortiladi, qoshiq bilan ichiladi, sovugan taqdirda kosani qo'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 suyuqliqni olish uchun kosa qiyshaytiriladi va qoshiq, bilan olinadi.

Go'shtdan tayyorlangan issiq taomlarni pichoq va vilka bilan eyiladi. Ovqatlanish jarayonida pichoq o'ng qo'lda, vilka chap qo'lda ushlanadi. Pishgan go'shtni xar qim o'z xohishiga qarab kesadi. Go'shtning hammasini kesib, so'ngra vilka bilan eyish tavsiya etilmaydi. Oz-ozdan kesib iste'mol qilinsa, go'sht sovumaydi. Kotlet, tefteli va hokazolarni pichoq, bilan kesib o'tirish shart emas, vilka bilan bo'lsa ham bo'laveradi.

Ovqatlanish paytida pichoq va vilkadan foydalanganda xar ikkalasini qo'ldan qo'ymaslik kerak. Vilka bilan taom olinganda pichoq, bilan uni rostlanadi, to'g'rilanadi, ammo pichoq bilan taom bo'laklari vilka ustiga qo'yilmaydi.

Parrandalar go'shtini eyishda pichoq va vilka 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. Vilka bilan go'shti suyakdan ajratiladi va birdaniga ikkita vilka bilan iste'mol qilinadi.

Qush va Baliq, go'shtlaridan ajratilgan suyaklar alohida tarelkalarga solinadi.

YUmshoq, taomlar, kartoshka, sabzavot va boshqalar pichoq, bilan qesilmaydi, vilka bilan bo'laklarga bo'linadi. Kartoshkani bo'lganda atalaga aylantirib yuborish yaramaydi. Guruchli suyuq taomlar qoshiq bilan quyruqlari vilka bilan eyiladi.

Pishirilgan tuxumning pusti choy qoshiq bilan urib sindiriladi va tozalanadi, so'ngra pichoq bilan kesilib, iste'mol qilinadi. Qovurilgan tuxum vilka bilan eyiladi. Agar tuxum vetchina bilan qovurilgan taqdirda pichoqda kesilib, vilka bilan eyiladi.

Omlet va kartoshka olad'isini ikkita vilka bilan eyiladi. Pashtet odatda vilka 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 gavnani 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, vilkani bir-birining ustiga qilib, vilkaning uchli tomoni pastga, pichoqning o'tkir tomoni chapga qaratib tarelkaga qo'yiladi. Pichoq va vilkalarining sop tomonini stolga, uch tomonini tarelka chetiga quysa ham bo'ladi, ammo u xolda uch tomonidagi suyuqliq dasturxonga oqishi yoki sidirilib tushib ketib, dasturxonni yoki mijoz kiyimini iflos qilishi mumkin.

Mijoz qoshiq, vilka, pichoqlarni erga tushirib yuborsa, ofisiant tezda uni tozasiga almashtirib berishi darkor. Atrofdagilarning diqqatini jalb qilmaslik uchun ovqatlanayotgan mijoz engashib, tushib ketgan narsani olmasligi va ofisiantdan kechirim so'ramasligi kerak.

Taomlanib bo'lgach, xo'randa tarelkalarni o'z oldidan nariga surib qo'ymasin, pichoq, qoshiq, vilkani tarelkaga terib quysin. Ularni tartibli qilib soplarini o'ng tomonga parallel xolda, vilkalarining uchli, buqilgan tomonlari yuqoriga qaratib qo'yiladi.

Olma, noklarning po'sti archiladi, o'rtasi tozalanadi, tarelkalarga teriladi, uni qo'l bilan eyish mumkin.

Olxo'ri, uriklarni 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, qarch, kosa qilib eyish o'zbeq xalqida azaldan mavjud. Restoranlarda esa boshqacharoq. Tarvuz, qovunlar so'yiladi, urug'i ajratiladi, puchog'i olib tashlanadi, so'ngra qarch qilib tarelkalarda beriladi, Megunonlar vilkalar bilan iste'mol qiladilar.

Apelsinning po'sti pichoq bilan olib tashlanadi, tiliklaridan bo'lakchalarga bo'linadi, tarelkaga teriladi, so'ngra qo'l yoki vilka bilan eyiladi.

Mandarinning pustini qo'l bilan ajratiladi, tiliqlarga 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, vilkada eyilsa maksadga 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 qo'yilganda idish tarelkadan ko'tarilmaydi. Stakanga choy qo'yilganda qoshiq stakandan olinmaydi. CHoy quyib bulingach, qoshiq olinadi. CHoyda qandning erishini kutish kerak, quch bilan qandni maydalash tavsiya etilmaydi. Kesilgan limon bo'lagini choy yoki qahvaga solish

uchun maxsus vilkadan foydalaniladi, qoshiq bilan ezilib, sharbati chiqariladi va qoldig‘i tarelkaga solinadi.

Tort, pirojniy va boshqa qandolat mahsulotlari uchun maxsus choy qoshiqlari, vilkalar ishlatiladi. Agar pirojniylar kichkina qog‘oz salfetaklarida bo‘lsa, tarelkalarga solib iste‘mol qilinaveradi.

Pirojniy va kekklar qattiq bo‘lsa, sindirib iste‘mol qilinadi.

Danaqli kompot berilsa, sezdirmasdan danaqni og‘izdan olib, tarelkaga tashlash kerak.

Baliqli taomlarga limon kesilmasi berilsa, vilkaning orqa tomoni bilan siqib sharbati chiqariladi.

### **3. Mijozning xohish talablarini bajo keltirish va xizmat ko‘rsatish sifati standartlari**

Bunday banketlar diplomatlar yig‘inlarida, rasmiy Qabul marosimlarida utqaziladi. Diplomat qullaniyotda qullaniyadigan protoqol asosida mehmonlar restoran zaliga joylashtiriladi. Biroq bunday qabullar faqat diplomatlar uchingina deb qarash restoran faoliyatini cheklagan bo‘ladi. Restoranlarda xuddi SHunday mehmonlar kutish, ularga xizmat ko‘rsatish hamma uchun erkindir. Bunday banketlarda 8 dan 50 gacha, ba‘zan esa 100 dan ortiq kishi qatnashadi. Quyida bu tantanani o‘tqazish tadbirlari haqida so‘z boradi.

Buyurtma qabul qilish. Bosh ofisiant banket korxonachilaridan buyurtma qabul qilib olar ekan, eng avval tantananing sanasi, soatini aniqlaydi, mehmonlar miqdori, tizimi (jinsi, yoshi, millati, kasbi) ni biladi, tantananing maksadi, umumiy sarf qilinadigan pul summasi, xar bir kishiga xisoblangan chiqim, pul to‘lash shakli (naqd, kredit), taklif qilingan xurmatli mehmonlar ruyxati aniqlanadi. So‘ngra bosh ofisiant buyurtmachini zal bilan tanishtiradi, banket utqaziladigan joyni ko‘rsatadi. Stollarning qo‘yilish tartibi, mehmonlarni o‘tqazish rejalari kelishib olinadi. Yana u xizmat ko‘rsatish jarayonida qim bilan munosabatda bo‘lish zarurligini aniqlaydi. Bosh ofisiant vazifasiga yana quyidagilarni aniqlash kiradi:

1. Xorijiy davlatlarning turli elchixonalaridan mehmonlar keladigan bo‘lsa, usha mamlakatlar bayroqlarini osib qo‘yish.
2. Xurmatli mehmonlarni restoranga taklif qilish.
3. Stollarda miqrofonlar bo‘lishini ta‘minlash.
4. Orkestr kerak bo‘lsa, uning dasturi aniqlanadi, yozuv uchun magnitafon.
5. Banket qatnashchilari uchun shaxarlararo va xalqaro telefon bo‘yicha gaplashish, rasmga tushish, pianino va royalda chalish imkoniyati tugdiriladi.
6. Mehmonlar tarqalishi oldidan mashinalar chaqirish uchun miqrofonlar qo‘yish.

Buyurtmachi bilan taomnoma muxoqama qilinadi, taomlarni berish vaqti va navbati, xizmat ko‘rsatish jarayonida tanaffus va mehmonlarning aylanadigan joylari haqida kelishib olinadi.

Banket taomnomasiga 3—4 nomli sovuq taomlar, issiq gazak, bir-ikkita issiq taomlar, shirinliklar, qahva, 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 qushilishi zarur. Taomnomada qadax 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 ofisiant, buyurtmachiga beriladi. Bosmaxonada chop etiladi, xajmi 12x12 sm bo'ladi. Taomnomada bir necha sovuq gazaklar, bitta issiq, Tushlik banketlarida sho'rva, SHuningdek, ikkinchi issiq taom, shirinlik, meva, ichimlikla bo'ladi.

Banketning xar bir qatnashchisi uchun taom va ichimliklarning taomnoma kartochkasi beriladi, bu o'z navbatida stolni bezatadigan bir manzara bo'ladi. Bu kartoshkada faqat taom, ichimliklar ruyxatigina emas, banket tantanasining maksadi ham qisqacha bayon etiladi. Banketda qatnashayotgan xorijiy mehmonlar uchun taomnoma ularning tillarida yoziladi. Bu xususiy taomnoma xar bir mehmon oldida stolda bo'ladi, mehmonlarning xar biri uchun yana maxsus kartochka bo'ladi, unda ularning ismi sharifi, unvoni, lavozimi ko'rsatiladi. Bular Kichik tarelkalar yoniga qo'yiladi.

Ofisiantlarni xizmatga tayyorlash. Bosh ofisiant xizmat ko'rsatish, banket dasturxonini tuzash, bezatish, qahva stollarini tayyorlash, bufet mahsulotlarini olish va tayyorlash bo'yicha ofisiantlarni tayyorlaydi.

Bosh ofisiant mehnat taksimoti tamoyili asosida raxbarlik qiladi. 2—4 mehmonga bitta ofisiant xizmat qiladi. yoki bir ofisiant taom keltirsa, ikkinchisi ichimlik olib keladi.

Tajriba yana SHu narsani ko'rsatadiqi, banket 50—60 daqiqa davom etadigan bo'lsa, xizmatni quyidagicha tashkil qilish mumkin. 12—16 mehmonga 3 ta ofisiant xizmat qiladi, ikkitasi taomlar, bittasi ichimlik keltiradi. Hamma mehmonlarga barobar xizmat qilinadi. Ba'zi xollarda tegishli miqdordagi mehmonlarga birgina ofisiant xizmat qiladi, ham taom, ham ichimliklar bilan o'zi ta'minlaydi.

Bosh ofisiantning vazifasi — banket qim va nima munosabati bilan utqazilayotganini ofisiantlarga tuSHuntirish, banket boshlanadigan qun bosh ofisiant hamma ofisiantlarni yigib, 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 qo'rsatma beradi.

Bufetdai mahsulotlar olish. Bosh ofisiant va ofisiantlar brigadiri oldin tuzilgan buyurtma bo'yicha ichimliklar oladi. Xizmat boshlanishiga qadar hamma narsani taxt qilib qo'yiladi.

Mebellarni joylashtirish. Banket o'tqazishda mebellar quyidagicha urnatiladi. Stollar, stullar, kreslo, yarimkreslolar, ofisiant uchun yordamchi stol, servantlar qo'yiladi. Agar buyurtma berilishida aytilgan bo'lsa, qahva uchun alohida zal tayyorlanadi va SHunga moslangan stol, stul, kreslo, yarimkreslo, divan qo'yiladi. Restoranda hamma vaqt ham tegishli banket stollari bulavermaydi. Bular odatdagi



kvadrat stollar bilan almashtirilishim mumkin, chunki bunday stollardan istalgan banket stollari yasash imkoni bor.

Agar banket qatnashchilari uncha ko'p bo'lmasa, dumaloq stol atrofiga o'tqazish lozim, bu ancha qulay, hamma qatnashchilar bir-birlarini qurib turadilar, bunday stollarga 8 dan 25 kishigacha joylashtirish mumkin.

Alohida zalda qahva tarqatishda dumaloq yoki cho'zinchoq stollardan foydalanish tavsiya etiladi, bularga 10—12 mehmon sig'ishi mo'ljallanadi.

Banket stollarini joylashtirishda zalning maydoni xisobga olinadi, uning sig'imi, banket ishtirokchilarining miqdori, oyna-eshiklar joylashuvi, ustunlar, tokchalar mavjudligi nazarda tutiladi. Stollarni bir qator bir-biriga parallel qilib qo'yish mumkin. Bunda xurmatli mehmonlar uchun alohida joy ajratiladi. Eng muhimi shundaki, zaldagilarning birontasi xurmatli mehmonlarga orqa tomoni bilan utirmasin. Bu xaqda bosh ofisiant gamxurliq qilishi kerak. O'rinlarni rejalashtirganda buyurtmachi bilan kelishib olish kerak. ayniqsa, xorijiy mehmonlar, turistlar ziyofatida usha mamlakatlarga xos udumlar qullanilishi maksadga 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, xurmatli mehmonlar o'tiradigan stollarga extiyot bo'lish kerak. Mehmon stoli bilan qundalang qo'yilgan asosiy stollar orasida 1—2 mli yo'lak bo'lishi zarur. Xurmatli 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 ko'rsatish uchun etadi.

Ofisiantlar stollar atrofiga stul va kreslolar quyib chiqadi, stullar mijozlarning stol tomon o'tishida xalaqit bermasligi kerak. So'ngra ofisiantlar stollarni to'g'rilaydi va dasturxon yozadi.

Stollarga dasturxon yozilishi. Avval stollar ustiga qalinroq yumshoq mato solinadi, so'ngra dasturxon yoziladi. Ustiga idishlar qo'yilganda taqir-tuqur ovoz chiqmaydi, chinni, shisha va boshqa xil idishlar sinmaydi, idish tubi stolda tekis turadi, tuqilgan suyuqdiq namini o'ziga tortadi.

Restorandagi banket stollari ustiga yoziladigan dasturxonlar ularga mos kelishi zarur. Bir dasturxonni bitta stolga solish mumkin, uning chetlari stol chetidan 20—30 sm osilib turishi kerak. Agar bundan uzun bo'lsa, osilib qoladi, qalta bo'lsa, xunuk ko'rinadi. Agar stolning yon tomoniga kishi o'tirmaydigan bo'lsa, stol chetidan 30—40 sm osilib turishi mumkin.

Dumaloq stollarga bir yoki bir necha dasturxon yozish mumkin, osilgan burchaklarini moslab qaytariladi.

Stol bezatish. Banket stoliga idishlar, qadax, fujer, ryumka va boshqa anjomlar qo'yilishi restoran taomnomasiga va gazak, taom, ichimliklar berilishiga borliq.

Banket stoliga avval mayda oshxona tarelkalari qo'yiladi, bular ustiga gazak va boshqa chuqur tarelkalar qo'yiladi. Tarelkalarni qo'yish tartibi quyidagicha. Ofisiant mo'ljall bilan stol markazini aniqlaydi va uni urtadan bo'ladi. Bir tomoniga markaziy tarelkani quyadi, uning o'ng va sud tomonlariga boshqa tarelkalarni quyib chiqadi. Xar bir kishiga 0,8-1 m joy mo'ljallanadi. Mehmonlar soniga qarab tarelka teriladi. Bir tomonga tarelkalar quyib chiqqan ofisiant stolning ikkinchi tomoniga utadi va qarshi tomondagi tarelkalar ro'parasiga bir qator tarelkalar quyib chiqadi.

YAna boshqa usuli ham bor, avval stullar quyib chiqiladi, stolning narigi tomonidan xar bir stul ro'parasiga tarelka qo'yiladi va ularga moslab stolning ikkinchi tomoniga ham tarelkalar teriladi.

Banket stoliga tarelkalar terish quyidagicha bo'ladi:

1. Tarelkaning cheti stol chetidan 1—2 sm ichkarida bo'ladi.
2. Tarelkaning restoran emblemasi yoki belgisi tushirilgan tomoni mehmonga yuzlanishi kerak.

3. Xurmatli mehmonlar o'tiradigan joylardagi dasturxon maxsus usulda yasatiladi, tarelkalar oraligi boshqalarga qaraganda kengroq qoldiriladi.

4. Tarelkalarni stol oyoqlari tepasiga qo'yilmaydi. Oshxona anjomlari qo'yilganda SHu narsaga e'tibor berish kerakki, tarelkaning o'ng tomoniga oshxona pichoga o'tkir tomoni tarelkaga qaratib qo'yiladi, sal ungroqda Baliq uchun pichoq yana ungroqda suyuq taom ichish uchun qoshiq ich tomoni tepaga qaratib qo'yiladi, yana ungroqda gazak pichogi o'tkir tomoni tarelkaga qaratib qo'yiladi.

Oshxona tarelkasining chap tomoniga tishlarini yuqoriga qaratib vilka qo'yiladi. CHaproqda osh qoshiq yonida Baliq uchun vilka turadi, uning yonida gazak vilkasi tishlari yuqoriga qaratilgan xolda qo'yiladi. Hamma anjomlar soplari bir chiziqda bo'ladi. qoshiq va pichoqlar sopi ungga, vilka sopi chapga qaratiladi.

Taomnomada belgilangan anjomlardan tashqari boshqa narsalar olib kelish tavsiya etilmaydi. Banketlarda stol bezatishning o'ziga xos xususiyati yana SHundan iboratqi, pichoq va vilka dasturxon ustiga emas, gazak tarelkasiga qo'yiladi va usti salfetka bilan yopiladi.

Banket stoliga fujeerlar qo'yilganda ofisiant SHu narsaga e'tibor berishi kerakki, fujeerlar tarelka chekkasida 3—5 sm oralikda tursin. Stolning chiroyli chiqishi ko'p xollarda fujeerlarning did bilan terilishiga bog'liq. Fujeerlardan o'ng tomonda, stol chetiga parallel qilib ryumkalar teriladi. Fujeer va ryumkalar orasiga shampän qadaxlari qo'yiladi. Konyak yoki likyor uchun ryumkalar bu ichimliklar keltirilganda olib kelinadi.

Agar taomnomada quvvatli vinolar belgilangan bo'lsa, vino uchun ryumkalar aroq va vino ryumkalari orasiga qo'yiladi. SHarbat ichish uchun stakan ikkinchi qatorga vino ryumkalaridan chap tomonga qo'yiladi.

Banket stoli bezaklaridan ajralmas bir qismi — sochiq-salfetkalardir. Ular chiroyli taxlangan va gazak tarelkalariga solingan bo'ladi.

YAngi uzilgan gullar suvli guldonlarda qo'yiladi. Gul qo'yilgan guldonlar uncha baland bo'lmasligi kerak, CHunki gullar baland bo'lsa, stolning ikki tomonida utiruvchi mehmonlarning o'zaro suxbatiga xalaqit beradi. Gul guldonlarini odatda stol markaziga bir qator qilib qo'yiladi, ular orasi bir xil o'zunlikda bo'lishi, gullar

bir tekis turishi lozim. Bu ishlar ofisiant zimmasiga yuqlatiladi. Eng chiroyli, manzarali gul stol markaziga qo'yiladi. Chunki bu erda banket korxonachilari va xurmatli mehmonlar utiradi.

Ko'p hollarda gul solinadigan guldonlar ichiga yaxshi yuvilgan shagal tashlanadi. Ana shunday qilinganda xar bir gulning chupini shagal oralariga kiritib istalgan tomonga qaratib qo'yish mumkin. Gullar bir-birlariga munosib urnashishlari uchun sim to'g'nog'ichlardan ham foydalaniladi, ular gullarning tiq turishini ta'minlaydi. Natijada guldonda xuddi jonli gul usayotganday manzara xosil bo'ladi.

Ba'zan banket stollarini gul bilan bezashda guldonlarga bir donadan yoki bir necha donadangacha gullar solinadi, bu dam o'ziga xos chiroyli manzara yaratadi.

Dumaloq banket stollarini gul bilan bezashda gullar katta guldonga solinib, stol urtasiga qo'yiladi.

Yasatilgan banket stolida ortiqcha xech narsa bo'lmasligi, u o'ziga xos badiiy qurinishli bo'lishi kerak. Ziravorlar solingan idishchalar juft-juft qo'yiladi. Tuz chap tomonda, garimdori - o'ng tomonda bo'ladi. Usti ochiq idishli ziravorlarga kichkina qoshiqcha qo'yiladi.

Stol ustiga oldindan kuldon qo'yib chiqish, chekish vositalari va gugurt qo'yish tavsiya etilmaydi. Diplomatiya qoidalariga ko'ra qahva berilgandan keyingina chekiladi. Bu qoidaga rioya qilmay, mehmon sigareta cheka boshlasa, ofisiant kuldon keltirib berishi kerak.

Stol yasatilayotganda buyurtmachi kuldon qo'yishni talab qilgan taqdirdagina, ofisiant oldindan kuldon qo'yishi mumkin. Kuldon chekuvchiga yaqinroq, stol ustidaga bo'shroq joyga qo'yiladi. Kuldonlar kichikroq bo'lgani maksadga muvofiqdir. Sigaretlarni ofisiant pachkani ochib tavsiya qiladi, birga gugurt qo'shib beradi.

Banket stoli bezatishdagi o'ziga xos xususiyatlardan yana biri shundan iboratki, xar bir banket qatnashchisi tarelkasining o'ng tomonida stol markaziga yaqin joyda taomnoma kartochkasi bo'ladi, bu kartochka bosmaxonada bosilgan yoki kompyuterdan chiqarilgan bo'ladi, shuningdek mehmonning tashrif kartochkasi qo'yiladi.

Xar bir taomnoma-kartochkada banketning turi ko'rsatiladi. Agar banket xorijiy delegatlar sharafiga utqazilayotgan bo'lsa, kartochka ikki tilda — mehmon millati tilida va banketni tashkil qiluvchilar tilida chop qilinadi.

Buxanka nonlar, bulochkalar kesilib beriladi. Tandirda yopgan non butunlayicha yoki kesilib, to'rtta bulinib qo'yiladi. Banket boshlanishidan 15 daqiqa avval bosh ofisiant ichimlik suvlarini olib qirish haqida buyruq beradi. Ofisiant shu narsaga e'tibor berishi lozimki, suv shishalari toza bo'lsin, shisha og'izlari tozalab artilsin. Ichimliklar ofisiantning xizmat stoliga etiketkasi zalga qaratilgan xolda qo'yiladi. Shishalar usti sochiq-salfetkalar bilan yopiladi.

Banket boshlanishidan avval ichimliklar tarqatish nazarda tutilgan bo'lsa, restoranning zalpeshida banket boshlanishiga 15—20 daqiqa qolganda bu tadbir boshlanadi. Alkogolsiz ichimliklar, musallas, sharbatlar tavsiya etiladi. Issiq paytlar meva va ma'danli suvlar beriladi. Kuldon, gugurtlar qo'yiladi. Ryumkalar, fyujerlarga qo'yilgan ichimliklarni ofisiantlar patnislarda mehmonlarga tavsiya etib yuradi. Ichimliklar qo'yilgan ryumkalar tula bo'lmasligi kerak. Patnisdan oralari 2—

5 sm oralikda turishlari lozim. Buyi baland ryumkalar patnisning urta tomoniga qo'yiladi. Birdaniga juda ko'p ryumkalar tuldirilmasligi, extiyojga binoan ichimliklar keltirilishi kerak.

Banketda uncha ko'p kishi qatnashmaydigan bo'lsa, zal-peshda bufet-bar tashkil qilish ham mumkin. Mehmonlar istalgan ichimliklarni olib ichishlari mumkin. Mehmonlar chetroqda suxbat bilan band bo'lsalar, ofisiant bardan olgan ichimliklarni ularga tavsiya qilishi mumkin. Ofisiantlar bushagan idishlarni yig'ishtirib olishlari, kuldonlarni almashtirib, tozalab turishlari zarur.

Bu marosim tugagach, mehmonlar zalga utadi va banket tantanasi boshlanadi.

Banket stoliga mehmonlarni joylashtirish va ularga xizmat ko'rsatishni boshlash.

Rasmiy qabul-banketlarda mehmonlarni stol atrofiga joylashtirishda quyidagi qoidalarga rioya qilish nazarda tutiladi:

1. Eshikdan qirish qarshisida xurmatli mehmon uchun urin belgilanadi, agar eshik yon boshda bo'lsa, xurmatli mehmon o'rni qucha tomondagi derazalar qarshisidan belgilanadi.

2. Qabul-banket ayol sardorning o'ng tomonidagi urin xurmatli joy xisoblanadi, xujayinning o'ng tomoni — ikkinchi joy bo'ladi.

3. Ayollar bo'lmasa, xurmatli urinlar qabul-banket capdoridan o'ng tomondagi va undan chapdagi — ikkinchi urin xisoblanadi.

4. Aziz mehmon banket sardori ro'parasida utiradi. Bunda sardordan chap tomondagi joy ikkinchi urin bo'ladi.

5. Agar qabul-banket sardori ayoli yo'q bo'lsa, uning roziligi bilan mehmonlardan biron ayol bu joyni egallashi mumkin.

Axloq-odob qoidalariga binoan banketda ayollarga birinchi navbatda xizmat qilinadi. Xurmat nuqtai nazaridan ba'zan banket sardori-ayol roziligi bilan xurmatli mehmonlarga avval xizmat ko'rsatiladi.

Agar mehmonlar qaerga utirishlari lozimligini oldindan bilsalar, yana ham yaxshiroq bulardi. Buning uchun mehmonlar katta zalda yigilishgandayoq utiriladigan joylar rejasi ularga qo'rsatilsa, maksadga muvofiq bo'ladi. Restoranda banket zaliga qirish uchun ko'rsatkichlar qo'yiladi.

Banket stollari bezatilib bo'lgandan so'ng, bosh ofisiant banket xizmatining xususiyatlari haqida ofisiantlarga tushuntiradi, ularni seqtorlarga, stollarga birlashtiradi. Xar bir ofisiantga vino va taomlar berish, seqtorlar xizmatida navbat qoidalariga rioya qilish haqida tushuntiriladi. Mehmonlar zalga kirishi bilan xar bir ofisiant o'z seqtorida ularga utirishida yordam qiladi. Xurmatli mehmonlarga bosh ofisiant qaraydi. Mehmon Kutishning eng murakkab tomoni — mehmonlar soni ko'p bo'lgan banketlarda xizmat ko'rsatishdir. Xizmat ko'rsatish qulay bulsin deb seqtorlardagi hamma stollarga raqamlar quyib chiqiladi. Odatda raqam qo'yish turga qo'yilgan stollardan boshlanadi. Eshikqa yaqin stollarga I oxirgi raqamlar beriladi. Xizmat ko'rsatish tartib-qoidalari haqida bosh ofisiant oldindan reja tuzib oladi. Rejada stollar, seqtorlar, xizmat bajaradigan ofisiantlar familiyalari yoziladi. Oldindan xar bir ofisiant uchun yordamchi stol belgilanadi, bosh ofisiant raxbarligida ofisiantlar ulardan foydalanadi. Xar bir ofisiant guruxi uchun bosh ofisiant xizmat

soxasini rejalashtiradi, taom, ichimlik va boshqa narsalarni qim, qachon olib kelishini buyuradi va nazorat qilib turadi. U qim, qachon foydalanilgan idish-anjomlarni yirishtirib oladi, tozalarini olib kelib stolga quyadi — oldindan belgilaydi. Qaysi ofisiant bu vazifani bajarishini O‘zi xizmat boshlanmasdan bilishi kerak. Mehmonlar qahva zaliga o‘tganlaridan so‘ng qaysi ofisiantlar xizmat qiladi, SHu vaqt banket stollarini qimlar yigishtiradi — hammasi bosh ofisiantning qo‘rsatmasi va nazorati ostida amalga oshiriladi.

Banketning muvaffaqiyatli utishida ko‘p narsa bosh ofisiantga bog‘liq. U, oshxona xodimlari, taom tayyorlovchilar bilan kelishilgan xolda taomnomaga qiritilgan taomlar, gazaklarni tayyorlash va stolga tortish vaqtini belgilaydi. Ofisiantlar bosh ofisiant qo‘rsatmalarini s o‘zsiz amalga oshirishlari zarur. Xizmat jarayonining bajarilishini nazorat qilib turgan bosh ofisiant taomlarni zalga berish muddatida bajarilayaptimi, navbatdagi taom qeldimi, toza idishlar stollarga qo‘yildimi — hammasini q o‘zatib turishi kerak. Banketda kishilar ko‘p bo‘lganda birgina bosh ofisiant xarakati yetarli bulmay qoladi. Bunday xollarda bosh ofisiant bir-ikki ofisiantni o‘ziga yordamchi qilib oladi. YOrdamchilar restoranning ishlab chiqarish bo‘limi bilan boglanadi va banket zalining ayrim bo‘limlarida xizmat qilayotgan boshqa ofisiantlarga raxbarlik qiladi. Bosh ofisiant bu vaqtda zalda bo‘ladi. Xizmat ko‘rsatish jarayonida eng mas’uliyatli davr — hamma ofisiantlar ning zalga bir vaqtda taom va ichimliklar keltirishi va zaldan chiqishidir. Bu erda albatta navbat tartibini saqlash kerak, agar navbat tartibi buzilsa, ofisiantlar orasida shovqun-suron, bir-biriga tuqnashish, stullarga tegib ketish, qoqilish holatlari xosil bo‘ladi va xizmat ko‘rsatish jarayoni susayadi. SHuning uchun bosh ofisiant ofisiantlar bilan maxsus dars utqazadi.

Banketlarga xizmat ko‘rsatishda ayniqsa ofisiantning qasb maxorati kerak. U xushmuomala, e‘tiborli, xushchaqchaq, zuqqo bo‘lishi talab qilinadi. Bu xizmat ko‘rsatishning yuksak madaniy darajasini vujudga keltiradi va mehmonlarda yaxshi kayfiyat uygotadi. Banket o‘tqazishdagi yana bir muhim shart SHundan iboratki, ofisiant nafaqat bosh ofisiant bilan, balqi boshqa hamma ofisiantlar bilan ham yaxshi muomalada bo‘lishi shart. Ofisiant yonlaridagi seqtorlarda qim xizmat ko‘rsatishini yaxshi bilishi kerak. Taom va ichimliklar berilganda ham ofisiant xushyor bo‘lishi, belgilangan taomni o‘z egasiga yanglishmasdan etqazishi kerak. Banketlarga xizmat ko‘rsatish ofisiant uchun sinov bo‘lishi lozim. Tez, xotirjamliq bilan, parishonxotir bo‘lmasdan, shoshqaloqliq qilmasdan ishlash kerak. Ofisiant ortiqcha shovqinlarga yo‘l quymasligi, idish-tovoqdar yigishtirilayotganda taqir-tuqur qilmasligi talab qilinadi. Iloji bo‘lsa, ofisiant zalda shivirlashib gaplashsin. Ofisiant qo‘shni stollardagi sheriqlari ishini ham imkoniyati boricha kuzatsin, ortiqcha xarakatlar bo‘lsa, seqin tartibga chaqirsin. Biroq mehmonlarning birona iltimosi yoki taqlifi e‘tiborsiz qrlmasligi kerak. Bajarish imkoni bo‘lmasa, mehmonga tushuntirish, qechirim surash lozim. Banketga xizmat ko‘rsatish vaqtida ofisiantning umumiy ish tartibi quyidagicha bo‘lishi kerak:

— rasmiy banketlarda ofisiantlar yupqa oq qulqop bilan ishlaydi;

— taom olish uchun taom tarqatish joyiga borishda ofisiantning choy bilagida sochiqcha, zarur bo‘lsa patnis va anjomlar bo‘lishi mumkin;

— taom tarqatish joyida, taomlarga yaxshi shakl berilishiga e'tibor qilishi kerak, tarelka chetlari toza va boshqa anjomlar ham talabga javob bersin. Kamchiliklar sezilsa, tezlik bilan ishlab chiqarish boshlig'i yoki oshpazlarga xabar qilinsin;

— garnir, sous alohida beriladigan bo'lsa, asosiy taom bilan birga olinsin;

— taomlar olingandan so'ng ofisiantlar zalga belgilangan raqam navbati bilan kiradi.

Navbatdagi taom berish uchun banket stoli tayyor ekanligini qurgan bosh ofisiant zalga qirish uchun ofisiantlarga ishora qiladi. o'z navbati va raqamiga rioya qilgan xolda ofisiantlar zalga kiradi, o'z seqtorlari tomon boradi, mehmonlar orqasida ikki-uch qadam masofada turadi. Bosh ofisiant hamma narsa tayyorligiga, taomlar keltirilganligiga ishonch xosil qilib, xizmatni boshlash haqida imo-ishora qiladi. SHundan so'nggina ofisiantlar bir vaqtda mehmonlar oldiga kelib taom qo'yishni boshlaydi.

Taomlar tarqatishning estetik xususiyati SHundan iboratki, zalda xarakat qilayotgan hamma ofisiantlar bir tartibda taomlarni chap qo'lda yoki patnisda olib qelishlari lozim, idishlar balandligi tirsaq barobarida bo'lishi kerak. Zalda faqat bosh ofisiant qo'rsatgan yo'nalishlar bo'yicha xarakat qilish lozim. Zalda xarakat qilganda tez va mayda qadam tashlab yurish tavsiya qilinadi.

Banketning shakliga qarab umumiy qoidalarga rioya qilinadi. Ryumkalarga ichimliklar taom kelganga qadar qo'yiladi. Tabrik so'zlari aytilayotgan paytda ofisiant daraqatni to'xtatadi, o'z sektorida mehmonlardan orqa tomonda turadi.

Mehmonlar avval qo'yilgan taomlarni iste'mol qilib bulgach, ofisiantlar idishlarni yigishtirishga tushadi. Banketning rasmiy qismi tugaganligi belgisi ziyofat soxibining yoki soxibasining o'rnidan turishi bilan bilinadi. Banketdan so'ng bosh ofisiant mehmonlarni qahva zaliga taklif qiladi. Agar qahva zali bo'lmasa yoki banket zalidan uzoqda joylashgan bo'lsa, qahva ichish katta zalda o'tqaziladi.

Banket zalidagi tantanalardan so'ng vaqtni shinam jixozlangan, mebellar qo'yilgan manzarali qahva zalida o'tqazish mehmonlarga quvonch baxsh etadi. Bu erda utirish uchun yumshoq, kreslo, divanlar, yarimkreslo, stullar qo'yiladi. Imkoniyat boricha buyi past, dumaloq. yoki cho'zinchoq, stollar qo'yiladi. Bu stollar atrofida 6—12 kishi utirishi mumkin. Mehmonlar bu erda o'zlarini erkin tutishlari kerak.

Diplomatiq axloq-odob nuqtai nazaridan ayollar uchun alohida qahva zali bo'lishi maksadga muvofiq. Agar bunday imkoniyat restoranda bo'lmasa, umumiy zalda bir necha stollar qahva ichishga moslashtiriladi. Bu stollar oralari uzoq-uzoq qo'yiladi, mehmonlar erkin utirishi va xizmat ko'rsatish oson bo'lishi uchun SHunday qilinadi.

Qahva stollari quyidagicha yasatiladi. Agar stol ustiga dasturxon yozilmagan bo'lsa, stolning urtasiga sochiq-salfetka solinadi va uni saqqiz burchakli qilib qayiriladi. Salfetka markaziga mevalar solingan guldon qo'yiladi. Banket stoliga mevalar qo'yilmagan bo'lsa, shunday qilinadi. SHirinliklar uchun ikki-uch taxlam tarelkalar keltiriladi. Ularning yoniga salfetkalar ustiga meva uchun anjomlar qo'yiladi. Tarelkalar oldida dumaloqlangan salfetkalar bo'ladi. Qahva stolining

urtarogida guldon yoki qutichalarda qonfetlar, pecheniy, pirojniy, shirin yongoq, qand, kuldon, sigaretlar, gugurt va boshqalar bo'lishi mumkin.

Xorijiy mehmonlarga xizmat qilganda ularning milliy an'analarini xisobga olib, qahva bilan spirtli ichimliklar ham beriladi. SHuning uchun ofisiant 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 qo'yiladi. 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 qo'yiladi. Odatda likyor ryumkalari stolga qo'yilmaydi. Ular yordamchi stollarda turadi, agar mehmonlar likyor ichish istagini bildirsalar, ryumkalar keltiriladi.

Mehmonlar qahva zaliga utirib olishganlaridan so'ng ofisiantlar 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 pamil choy choynaklarga damlanadi, piyolalar bilan tarelkalarda mehmonlar oldiga keltiriladi, ofisiant choyni O'zbek milliy udumiga kura qaytaradi, bir zum tinim olgach, choyni piyolalarga quyib, ta'zim bilan o'ng qo'lida piyolani mehmonga uzatadi. Kichkina idishchalarda limon keltiriladi. Issiq ichimliklar tarqatib bo'lingandan so'ng ofisiantlar ryumkalarga konyak yoki likyor quyib, mehmonlarga tavsiya etadi.

Qahva stollariga qahva chashkalari va qon'yak ryumkalari qo'yish mehmonlar utirib olganlaridan so'ng amalga oshiriladi. Qahva va choylarni yordamchi stollarda ofisiantlar quyib olib, patnisdan qahva zaliga olib kiradi va xar bir mehmon oldiga quyadi. Sut va qiyomlarni xar bir mehmonga tavsiya qiladi va istalganlariga quyib beradi. Bular qahva stoli ustida qoldiriladi.

Qahva tarqatish usullarining bir necha xillari bor:

1. Ofisiant xar 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 idishi olib, chashkani to'ldiradi va tarelkani qahva bilan chap qo'lida mehmonning chap tomoniga quyadi. CHapdan o'ngga qarab xarakat qilib ofisiant xizmatni davom ettiradi.

3. Ofisiant chashka va qoshiq qo'yilgan 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. Ofisiant stol bo'ylab ungdan chapga tomon yurib xizmat qiladi.

4. Ofisiant stol bo'ylab o'ngdan chapga xarakat qilib, xar 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. Ofisiant quyidagicha xarakat qiladi, kuldonlarning birini ustiga, ikkinchisini teskari yopib olib chiqib ketadi.

Spirтли ichimliklar tarqatish texnikasi ofisiantlarning o‘zaro muomalada bo‘lishini talab qiladi. Ofisiant konyak va ryumkalar terilgan patnisni qo‘tarib mehmon yoniga keladi, boshqa ofisiant ham qo‘lida kichikroq patnis bilan uning yoniga keladi, mehmonlar bilan munosabatda bo‘lgach, ular roziligi bilan ryumkalarga kon‘yak quyib, patnisdan mehmonlarga uzatadi. Bushagan shishalar sherigining patnisiga qo‘yiladi. 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 ofisiant quyidagi qoidaga rioya qilishi kerak:

— stol, stulda tartib bo‘lishi, foydalanilgan quldonlarni olib almashtirib turishi, stol ustidagi ortiqcha narsalar yig‘ishtirib olinishi zarur;

— xizmat oxirida ofisiant mehmonlarga muzday ma‘danli suvlar, sharbatlar tavsiya qiladi.

### **FURSHET - BANKET**

Bunday banketlar rasmiy xarakterga ega bo‘lgan, ish bo‘yicha muzokaralar, savdo shartnomalari imzolanishida utkaziladi. Furshet-banketlar, SHuningdek yubiley, oilaviy va boshqa bayram tantanalari munosabati bilan utkaziladi.

Furshet-banketlari utkazilganda qatnaSHuvchilar stullarda utirmaydilar, tiq turib tamaddi qiladilar va ichimliklar ichadilar. Bunday banketlarning o‘ziga xos xususiyatlari SHundan iboratki, taomnomada asosan sovuq taomlar, ichimliklar, issiq gazak, desert va issiq ichimliklar assortimenti bo‘ladi.

Sovuq, taom va ichimliklar jumlasiga quyidagilar kiradi:

— salatlar (sabzavotlar, baliq, go‘sh, mevalar bilan aralashtiriladi);

— qiymalangan tuxumga boshqa mahsulotlar qo‘shiladi;

— Baliqli gazaklar (dudlangan Baliqlar, seld, Baliq kotleti, rulet va boshqalar);

— go‘shli gazaklar (sovuq go‘sh assortimenti, uy qushlari, ov qushlari, kolbasa mahsulotlari);

— pishloq qo‘shilgan gazak (pishloqning xar xil navlari, pecheniy pishloq, bilan, yumshoq pishloq);

— xar xil buterbrodlar.

Furshet-banketlarning o‘ziga xos tomoni SHundan iboratki, taom va gazaklar xar bir kishiga alohida oz-ozdan solinadi, iste‘mol qilish ham oson bo‘ladi. Taom, gazaklar eyish uchun qulay bulsin deb maydalab tugraladi va pichoq ishlatmasdan vilka bilan tamaddi qilinaveradi. Furshet-banketlarda xizmat ko‘rsatish restoran zalida xizmat ko‘rsatishga qaraganda 4—5 marta yengil ko‘chadi. Banket davomiyligi 1 soatdan oshmaydi.

Mebellar joylashtirish. Furshet-banket stollari odatdagi stollardan balandroq bo‘ladi (90 sm), stollarning kengligi 1,5 m. qo‘yilgan stollarda xar bir kishiga 15—20 sm joy mo‘ljallanadi. Stollarning xar ikki tomonida kishilar joylashadigan bo‘ladi. Mehmonlar, banket qatnashchilari bir tomonda bo‘lishlari ham mumkin, unda stolning faqat kishilar bor tomoni bezatiladi va xizmat qilinadi.



Quyilgan stollar uzunligi 10 m dan oshmasligi kerak. Banket stollari to'g'ri burchakli, usti kengaytiriladigan bo'ladi. Ularni o'rnatish shakli banket zalining maydoni va arxitektura xususiyatiga bog'liq, odatda stollar T, P, SH xarflari shaklida qo'yiladi, markazda xurmatli mehmonlar uchun joy ajratiladi. Stollar orasi va stollarning devor bilan oraligi 1,5 m dan kam bo'lmasligi, mehmonlar erkin xarakat qila olishlari kerak.

Furshet stollarini maxsus banket stollariga soladigan dasturxonlar bilan bezatiladi, dasturxon chetlari stol chetidan ancha pastda osilib turishi lozim.

Dasturxon burchaklari ichiga qaytarib qo'yiladi. Dasturxonlarning hamma osilib turadigan pastki tomonlari polga nisbatan bir tekis bo'ladi.

Zalda asosiy furshet stollaridan tashqari ofisiantlarning yordamchi stollari ham bo'ladi. Ular devorlar yoniga qo'yiladi, ustida ishlatiladigan tarelkalar, anjomlar, ryumka, salfetkalar turadi. YOniga sigaret, quldon, gugurt uchun ixcham kvadrat stol ham qo'yiladi. Bu stollarga ham dasturxon solinadi.

Furshet stollarini tuzash. Furshet stollarini tuzashda xizmat ko'rsatish xususiyatlari xisobga olinadi. Tajribadan SHu narsa aniklanganki, bunday banketlarda xar bir kishi uchun uchtadan ryumka, bitta fujer bo'lishi kerak.

Ichimliklar, meva, gazak uchun anjomlar oldindan qo'yiladi. Furshet stolini bezatish shisha va billur idishlar qo'yishdan boshlanadi.

Qoida bo'yicha furshet stollarining xar ikki tomoni yasatiladi. Faqat xurmatli mehmonlar uchun stol bir tomonlama yasatilishi mumkin. Devor tomonga qo'yilgan stollar ham bir tomonlama yasatiladi. Stollar uchun shisha, billur qadaxlar, ryumkalar, fujerlar ajoyib bir bezak bo'lib yarashadi.

Ikki qator tuzalgan stolning oxiriga 10—15 dona fujerni uchburchak qilib qo'yiladi. Og'zi pastga tomon qaratilgan bo'ladi. Stol oxiri 15—20 sm bush bo'lishi kerak. Fujerlar guruxi oraligiga ryumkalar teriladi, xar 10—15 sm ga bittadan ryumka teriladi. Ryumkalar qatori markazdan (10—15 sm) stol cheti tomonda bo'lishi lozim. Demak, ryumkalar qatori oralish 20—30 sm bo'ladi.

Gullar qo'yilgan guldonlar, mevalar, ichimlikli shishalar ryumkalar oraligiga stol markazi bo'ylab qo'yiladi. Pivo, ma'danli suv shishalari, meva sharbatlari, kvaslar fujerlar guruxi qatorida turadi. Taomnomada sharbatlar ko'rsatilgan bo'lsa, fujerlar yoniga stakanlar qo'yiladi, ular ryumkalar qatorida tursa ham bulaveradi. Spirtli ichimlik shishalari etiketkalari mehmon tomonga qaratilgan xolda turishi lozim.

Stol markazi bo'ylab fujerlarni 5—7 donadan «ilon izi» usulida quyib chiqiladi. Bunda ularning oralari 80—100 sm bo'ladi. Ryumkalar, shishalar, fujer guruxlari orasiga esa uzunasiga meva va gullar qo'yiladi. «Archa» usulida fujerlar guruxlar bo'yicha teriladi. Bir stolda bir tomonga qaratiladi, ikkinchi stolda qarshi tomonga qaratiladi. Agar stol bitta bo'lsa, markazidan stol chetlariga tomon qo'yiladi. Meva solingan guldonlar, gullar, ichimlikli shishalar stol urtasi bo'ylab qo'yiladi. SHishalarni gurux qilib yoki bir xil oralikda YAKka-YAKka qo'yish mumkin.

Fujerlar va ryumkalar 15—18 donadan yoki ko'proq qilib, stol bo'ylab stol o'qiga nisbatan 30—45° da qo'yiladi. Xar xil fujerlar did bilan navbatma-navbat teriladi.

Turli xil ryumkalar guruxlari oraligi 30—50 sm bo'ladi. Ular orasiga gullar, mevalar solingan guldonlar va ichimlik shishalari qo'yiladi. Turli qurinishdagi ryumkalar, qadaxlar, fujeilar keladigan kishilarga mo'ljallab, oldindan quyib chiqiladi. Hamma vaqt fujeilar ryumkalardan ortiq, qo'yiladi. Furshet stoliga fujeilar, ryumkalar qo'yilgandan so'ng bir taxlam (6—8 dona) gazak va desert tarelkalari keltiriladi. Taxlangan gazak tarelkalari stol chetidan 2 sm ichkariga, stolning oxirgi tomonidan 0,7—1m stol markazi tomon qo'yiladi. Tarelka taxlamalari stolning xar ikki tomoniga simmetrik tarzda oralari 1,5—2 m dan joylanadi, ammo stolni «ilon izini yasatilishi bundan mustasno.

So'ngra stol idish-tovoq, anjomlar bilan yasatiladi. Ularni gurux-gurux qilib qo'yiladi. Vilkalar tarelkalar miqdoriga qarab, pichoqlar ikki barobar kam qo'yiladi. Gazak pichoqlar tarelkalar tuplamidan o'ng tomonga, o'tkir qismi tarelkalarga qaratib qo'yiladi, vilkalarini o'ng tomonga ham, chan tomonga ham quysa bo'ladi, tishlari yuqoriga qaratiladi. Vilkalar o'ng tomonda bo'lgani ma'qul, chunki mehmon chal quli bilan tarelkani ushlaydi.

Desert vilka, pichoqlari ham yuqoridagideq teriladi, turtga yoki ikkiga buqlangan sochiq-salfetkalar 3—5 donadan desert tarelkalariga yoki ularning yoniga qo'yiladi. Taomnomaga binoan furshet banketlarida desert tarelkalari nazarda tutilmagan bo'lsa, sochiq-salfetkalar gazak tarelkalari yoniga qo'yiladi. Top-toza yuvilgan mevalar uzum va boshqalar guldonlarga uyib solinadi va stolga qo'yiladi. Guldonlar oraligi barobar bo'lishi kerak.

Furshet-banketda stolga ichimliklar shisha idishlarga qarab qo'yiladi. Ichimliklarning hammasi sovutilgan bo'ladi. Qizil vino va kon'yak uy xarorati bo'yicha berilaveradi. SHarbatlar stolga butilkalarda va idishlarda, kvas, pivo, ma'danli va meva suvlari ogzi berk shishalarda qo'yiladi. Ular mehmonlar banket zaliga kirishlari oldidan ochiladi. SHishalarning bir qismi ochilmay turadi, ularga extiyoj tugilsa ochiladi.

Mevalar, gullar, ichimliklar stolga qo'yilgandan so'ng, banket boshlanishiga 30 daqiqalar qolganida gazaklar, non keltiriladi. Birinchi navbatda o'z xususiyati va kurinishini tezda yuqotmaydigan taomlar olib kelinadi. Qolganlari dasturxonga mehmonlar qelgach tortiladi. Oldin katta idishlardagi, so'ngra kichik idishdagi gazaklar keltiriladi.

Ko'pchilik gazaklar chinni idishlarda olib kelinadi. Cho'zinchoq idishlar stol o'qidan 30—40° qilib qo'yiladi. Gazak idishlari stol markaziga yaqinroq, stol chetidan 25—30 sm oralikda turadi, chunki bu erda mehmonlarning tarelkalari, ryumkalari bo'ladi. Xar bir idishda taomlar olish uchun anjomlar bo'lishi kerak. Uvildiriq, uchun kichkina quraqcha, agar u bo'lmasa choy qoshiq qo'yiladi. Sariyog' uchun pichoq, beriladi. Stol ustida albatta tuz bilan garimdori bo'lishi zarur. Ular stolga bir qator qilib qo'yiladi stol bezatishni tugatgach, ofisiantlar hamma zarur narsalar joy-joyiga qo'yilganligini tekshirib chiqishi kerak. Mehmonlar kelganiga qadar ofisiantlarning bir qismi zalda qoladi. Bosh ofisiant ko'rsatmasi bilan boshqa ofisiantlar o'z tayyorgarlik ishlari bilan mashg'ul bo'ladi. Furshet-banketlarda xorijiy mehmonlar qatnashayotgan bo'lsa, davlat bayroqlari qo'yiladi. O'zbekiston Respublikasi bayrog'i xurmatli mehmonlardan o'ng

tomonda, banket qaysi xorijiy davlat sharafiga o'tkazilayotgan bo'lsa, ular bayrog'i chap tomonda turadi.

Furshet-banketda xizmat ko'rsatish. Furshet-banketlarida xizmat ko'rsatish me'yoriy, xar bir ofisiantga 18—20 tadan mehmon to'g'ri keladi. Ofisiantlar zal stollari qarshisida tik turgan xolda mehmonlarga ichimliklar qo'yib beradi, taom va gazaklar solib oldilariga stolga quyadi. Taklif qilinganlarning hammasi stollar yoniga kela olmagan mehmonlarni xisobga olib ofisiantlar chekkaroqda turgan mehmonlarga ham xizmat tavsiya qilishi, ichimliklar, taom, gazaklar taqdim etishi lozim.

Ichimliklar tarqatishda quyidagi qoidaga rioya qilinadi. Ofisiant patnida ryumkalar, ichimlik shishalari qo'yilgan xolda chap qo'li bilan olib yuradi, ryumkalar ustiga salfetkalar yopilgan bo'ladi, mehmonlarga ichimliklar taklif qiladi va o'ng quli bilan quyib beradi. SHu narsaga e'tibor berish kerakki, ichimlik shishalari etiketekasi mehmonlarga ko'rinib tursin. Bu ishni ikkita ofisiant bajarsa ham bo'ladi: bitta ofisiant butilka va ryumkalar qo'yilgan patnisni olib boradi, ikkinchi ofisiant mehmonlarga ichimliklar tavsiya etadi va xohish bildirganlariga qo'yib beradi.

Stollar yaqinida bo'lmagan mehmonlar uchun ofisiant stoldan gazak olib taklif qiladi, bunday xollarda mehmon stoldan bush tarelka oladi va ofisiant unga gazak solib beradi. Ba'zi ofisiant patnida gazak bilan bush tarelkalar ham bo'ladi, ofisiant mehmonga istalgan taom yoki gazak solib olishi mumkinligini aytadi, yoki o'ng quli bilan o'zi solib beradi. Ofisiant foydalanilgan idishlarni yig'ishtirib oladi.

Bosh ofisiant ishorasi bilan, mehmonlar sovuq gazaklarning asosiy qismini tamaddi qilib olganlaridan so'ng (20-30 daqiqa), Ofisiantlar issiq gazak berishni boshlaydilar. Issiq gazak, taomlar xar bir kishi uchun alohida idishlarda keltiriladi. Issiq gazak va taomlarni ofisiantlar ikki kishi bo'lib olib kelishi mumkin. Issiq taomdan so'ng xar xil shirinliklar beriladi. Ularga tegishli anjomlar qo'yiladi.

SHampan vinosi va qadaxlar keltiriladi. Patnislardagi qadaxlarga vino quyib, xar bir mehmon oldiga borib tavsiya qilinadi. Furshet-banket qahva ichish bilan yaqunlanadi. Xoxlovchilar bo'lsa, konyak ichishlari ham mumkin.

Butun xizmat ko'rsatish jarayonida ofisiantlar stollarga qarab turadi, foydalanilgan idishlar, bo'shagan shishalarni darrov yig'ishtirib oladi, ularni yuvadigan xonaga topshiradi, toza idishlarni olib kelib quyib turadi. Xuddi SHuningdek, quldonlarni o'z vaqtida olib, tozalab keladi yoki o'rniga tozasini almashtiradi. Mehmonlar ko'p bo'lgan xollarda bu ishlarga alohida ofisiant ajratiladi. Zalda bir nechtagina stol bo'lsa, gazak, taomlar, ichimliklar bir vaqtda birdaniga beriladi. Stollar zalga kirish joyidan uzoqroqda bo'lsa, eng avval ularga xizmat qilinadi. Banket tugagach, yigishtirish ishlari quyidagi tartibda o'tadi: eng avval salfetkalar, shishalar, guldonlar, anjomlar navbati bilan olinadi. CHinni, shisha idishlar yigishtiriladi. Stol ustiga solingan dasturxonlardan uvoq-ushoqlar chetga yoki salfetka bilan artilib olinadi, patnislarga solinadi. Dasturxonlar va ular ostiga solingan matolar urab olinadi va so'ngra pol supuriladi.

## **KOKTEYL-BANKET**

Sessiyalar, qonferensiyalar, kengash, yarmarka, s'ezd qatnashchilari uchun kokteyl-banketlar tashkil qilinadi. Odatda bunday banketlar kechga tomon utkaziladi va 2 soat atrofida davom etadi.

Kokteyl-banketlar o'tqazishda qat'iy bir tartib o'rnatilmagan. Belgilangan vaqt doirasida mehmonlar o'zlari uchun qulay paytda qelishlari va ketishlari mumkin. Kokteyl-banketlarning o'ziga xos xususiyati SHundan iboratki, ularning taomnomasida kokteyl va turli-tuman alkogolsiz ichimliklar o'rin olgan.

Kokteyl-banketning iqtisodi ancha ixcham, ortiqcha mebel, idish-tovoq, anjomlar va hokazo talab qilinmaydi. Bunday banketlarga ham boshqa banketlarga qo'yiladigan talablar qo'yiladi. Ammo bu banket ancha arzon turadi. Kokteyl-kon'yak likyor, vino va SHu kabilar aralashmasidan shakar va ziravorlar qo'shib tayyorlangan shirin, xushbuy ichimlik. Bunday banketlar xorijiy davlatlarda qullaniladi.

Xizmatga tayyorlanish. Zalga banket stollari qo'yilmaydi, ammo zalning qulayroq, joylarida — devor yonlarida, ustunlar atrofida va boshqa joylarda stollar bo'ladi. Banket boshlanishiga qadar bu stollarga sigaretalar, gugurt, kuldon, salfetkalar solingan guldonlar qo'yiladi.

Idishlarga solingan gazaklar, ryumka, qadaxlarga qo'yilgan ichimliklarni ofisiantlar patnislarda olib yurib mehmonlarga tavsiya qiladi. Yengil, asosan sovuq taomlar oz-ozdan solinib tarqatiladi. Baliqli taomlar, shirinliklar ko'p bo'ladi. Issiq taomlardan qiymalangan mol go'shti, quy go'shtidan tayyorlangan gazaklar, kotletlar, pishirilgan yoki yog'da qovurilgan sosisqalarni tavsiya etish mumkin. Kokteyl-banketlari alkogolsiz deyilsa ham, extiyoj bo'lganda aroq, konyak, likyor, vino, pivo, shampan vinosi, sharbatlar, suvlar beriladi. Kokteyl-banketlarida cheqlangan miqdorda chinni, shisha idishlar, metall buyumalardan foydalaniladi. Ryumka, qadaxdar ko'proq kerak bo'ladi. Ammo bunday banketlarda oddiy, lekin chidamli arzonroq turadigan idish-tovoqlardan foydalanish maksadga muvofiqdir. Kokteyl-banketlari uchun ishlatiladigan idish-anjomlar miqdori keladigan kishilar miqdoriga, gazak va ichimliklar assortimentiga, xizmat qilayotganlar soni va malaqasiga, banket o'tqazilayotgan zalning muvofiqdigi va boshqa sabablarga bog'liq.

Kokteyl-banket restoranda utqazilmay, boshqa binoda bo'ladigan bo'lsa, u erni banket zali singari qurinish berishga yaqinlashtirib bezash kerak. Bunday xollarda hamma narsa SHu erning o'zida tayyorlanadi, gazak tayyorlanadi, idish-tovoqlar yuviladi. Agar banket o'tqazish uchun ikki xona bo'lsa, birida bufet joylashadi, boshqasida gazak tayyorlanadi.

Bufet uchun ajratilgan stollarga qalin mato va dasturxon yoziladi. Kleyonka yoki polietilen plyonkalar solingan stollarga suyuqliqlar tukilsa, ular namni shimib olmaydi.

Bufetni ishga tayyorlash, kokteyl tayyorlash va ryumka, qadaxlarga qo'yilgan ichimliklarni stollarga tez qo'yish uchun bir necha bufetchilar yoki tajribali ofisiantlar tayinlanadi. Bufetchilar xizmat bajaradigan bo'lsa, ularga yordamchi tayinlanadi, yordamchi tezlik bilan ichimliklar quyib beradi, bufetga muz, toza idishlar keltiradi, bo'sh shisha, banka, ballonlarni olib ketadi.

Banketga tayyorlanishda bufet stollariga, albatta ichimliklarni xisobga olgan xolda, ryumka, stakan, qadaxlar guruxlab quyib chiqiladi. Kolgan idishlar-anjomlar bufetda saqlanadi. Bufet stolida patnis, ichimliklar va muz uchun joy qoldiriladi. Banket boshlanishiga qadar hamma ichimliklar xarorati talab meyoriga keltirilishi lozim. Havo isib ketgan paytlar muzlar mayda bulaklarga bulinib, oldindan tayyorlab qo'yiladi. Banket boshlanishiga bir necha daqiqa qolganda ichimliklarning bir qismi bufetga keltiriladi, shishalar ogzi ochiladi, sharbatlar ko'zachalarga qo'yiladi, kokteyl tayyorlanadi. Birinchi mehmon kelganiga qadar ryumka, stakan, qadaxlarning turtdan bir qismi ichimliklar bilan tuldiriladi va patnislarga qo'yilib, usti salfetka bilan yopiladi. Idishlarga ichimlik juda tulatilmaydi, uchdan ikki qismigacha qo'yiladi. Ichimliklar qo'yilgan buyi baland idishlar patnis urtasiga, buyi pastlari chetroqqa qo'yiladi, oralari 1—2 sm dan kam bulmaydi. Navi, mazasi, tusi, quvvati xar xil bo'lgan ichimliklar bir xil ryumkalarga qo'yilgani uchun ularni gurux-guruxlarga ajratib terish kerak. Patnis ustiga yopiladigan salfetka patnisga mos turishi lozim. Sochiq-salfetkalar katta bo'lsa, patnis chetidan osilib qoladi va ko'rinishi xunuk bo'ladi. Bufetda hamma vaqt zahirada salfetka, sochiq, kuldon va boshqalar bo'lishi zarur.

Bufetchi, ofisiantlar shisha idishlar, ichimliklar, muz va boshqalar bilan banket zalini yasatayotgan bir paytda, oshpazlar gazaklar tayyorlaydi, ularni idishlarga soladi. Banket boshlanishidan bir necha daqiqa avval ofisiantlar ularni yordamchi stollarga olib kelib quyadi. Mehmonlarga ichimliklar, gazaklarni dumaloq yoki cho'zinchoq patnislarda tarqatish ancha qulay.

Oldindan tayyorlanadigan gazakli idishlar miqdori ofisiantlar sonidan bir necha barobar ko'p bo'lishi kerak. Kokteyl-banketlariga ryumkalar, qadaxlar, stakanlar ko'p talab qilinishi xisobga olgan xolda ularni yuvishni yaxshi tashkil qilish lozim. Ayniqsa, bu narsa banket uchun moslanmagan joylarda mehmon qutilganda zarur. YUVish xonasiga ikkita stol qo'yiladi, bittasi foydalanilgan idishlar uchun, ikkinchisi yuvilgan va tozalab artilgan idishlar uchun. So'ngra ular bufetga olib boriladi va ichimliklar bilan tuldiriladi. Idishlarni oqib turgan issiq suv bilan yuviladi va sochiq bilan artiladi.

Mehmonlarga xizmat qilish. Zalga qirishda mehmonlarni banket korxonachilari kutib oladi. Mehmonlardan birinchisining zalda qurinishi bilan ofisiantlar xizmat ko'rsatishni boshlaydi.

Xizmat boshlanishida zalda qancha kishi borligiga qarab, ofisiantlar zalga chiqishadi. Oldin xizmat xonasidan patnisda ichimliklar qo'targan ofisiantlar, so'ngra ular orqasidan gazaklar bilan ikkinchi gurux ofisiantlar chiqadi. Patnislarda chap qo'lda tirsaq barobarida bo'ladi. Ular xar bir mehmon oldiga kelib ichimlik va gazaklar tavsiya etadi. Bir mehmon istalgan ichimlik, gazak olishi yoki xozircha olmasligi mumkin, u chogda ofisiant ikkinchi mehmonga yondashadi va ichimlik taklif qiladi. SHunday holat ham bo'lishi mumkin; mehmon sharbat ichishni xoxlaydi, ammo ofisiantda bu ichimlik yuq, bufetda bor. Ofisiant uzr surab bufetdan mehmon talab qilgan ichimlikni keltirib beradi. Bordiyu, mehmon istagan ichimlik bufetda ham bo'lmasa, ofisiant mehmonga yuzlashib, «kechirasiz, bu ichimlik yuq. Ekan, apelsin sharbati bor, marhamat» deb patnisni tutishi kerak. Ofisiant

patnisidagi ichimliklar tugab qolsa yoki oz qismi qolsa, u bufetga boradi, etishmaydigan ichimliklar bilan patnisni to'ldiradi yoki tayyorlab qo'yilgan patnisni kutarib zalga kiradi. Ba'zi mehmonlar bo'shagan ryumka, qadaxlarini patnisga qo'yish xoxoshini bildirsalar, ofisiant patnisni tutadi yoki yaxshisi, ryumkani o'ng quli bilan olib eng yaqin yordamchi stolga quyadi. Ofisiant ichimliklar tarqatar ekan, qaysi ichimlikqa extiyoj ko'proqligini bilishi va bufetchiga aytishi lozim, o'z navbatida usha ichimlikdan ko'proq ryumka, qadaxlarga quyib turadi. Mehmonlar ichimliklar ichgach, ikkinchi ofisiant qo'lida patnis bilan gazaklar tavsiya qiladi. Gazakdan bushagan yoki ozgina qolganlari bilan idishlar yordamchi xonalarga keltiriladi, bu erda idishlar tuldirlilib, yana zalga olib chiqiladi.

Issiq gazaklar banket egalari, bosh ofisiant bilan kelishilgan xolda beriladi. Qizitilgan metall yoki chinni idishlarga gazaklar solinadi, vidqalar o'rniga yog'och yoki plastmassadan qilingan sanchgichlar qo'yiladi. Gazaklar bo'lakchalarga bo'lingan bo'lsa, xar bir bo'lakchaga bittadan alohida sanchgich sanchilgan bo'ladi, mehmonlar bemalol olib iste'mol qilaveradi. Gazaklar idishga uyib solinadigan bo'lsa, tepa qatordagi xar bir bo'lakqa sanchqich sanchib qo'yilgan bo'ladi, boshqa sanchqichlar stakanda gazak yoniga qo'yiladi. Sanchgichning ikkinchi uchi mehmonlar opishi uchun qulay bo'ladigan qilib stakandan 10—20 mm tashqariga chiqib turadi. Gazak bilan mehmonlar atrofida yurgan ofisiant patnisni chap qo'lida, o'ng qo'lida esa, bo'shagan sanchgichlar solinishi uchun tarelka bo'ladi. Ofisiantlar mehmonlar kelganidan boshlab to oxirgi mehmon qolguncha uzluksiz xizmat qiladi.

Kokteyl-banketlar tashkil qilishda ryumka, qadaxlarga banket zalida ham ichimliklar qo'yilsa bulaveradi. Buning uchun qulayroq joylarda, burchaklarda, chekkaroq joylarda, banket zalining tinchroq devorlari yaqinida barlar uyushtiriladi. Bularning miqdori mehmonlar soniga va banket zalining maydoniga bog'liq. Maxsus bufet moslamalari bo'lmasa, bunday barlar uchun odatdagi stollar qo'yiladi. Ular ustiga qalin mato va dasturxon solinadi. Furshet-banket stollari kabi yasatiladi. Bunday stollar uzunligi 2—4 m, eni 1—1,5 m bo'ladi. Bar-stoli markaziga vitrina urnatiladi, shishalar etiketkasi zalga qaratilgan ichimliklar qo'yiladi. Muz solingan idish, banka va shisha ochqichlar, salfetka, patnis bo'ladi.

Stol-barda ryumka, qadaxlar to'p-to'p qilib qo'yiladi. Buyi uzun idishlar stol chetida ichimliklar quyuvchiga yaqinroq, buyi pastroqdari markazda turadi. Barda turgan bufetchi ichimliklar quyadi. Ishni yaxshi tashkil qilish uchun uning o'ng tomonida shisha, ko'zachelarda ichimliklar bo'ladi. Stolga qo'yilgan yashiq, qutilarda ichimlik zaxiralari mavjud. Bush shishalar ham SHu erga keltiriladi. Banket boshlanishiga 20—30 daqiqa qolganda bar xar jixatdan tula tayyor bo'lishi shart.

Mehmonlar kelishiga 10—20 daqiqa qolganda bar soxibi ichimliklar qo'yishni boshlaydi.

Banketda ko'p miqdordagi mehmonlarga xizmat ko'rsatish zaruriyati tugilsa, bar soxibiga yordamchi beriladi. Uning vazifasi — barga toza idishlar keltirish, foydalanilganlarini yig'ishtirib olish, barga ichimliklar keltirish, extiyoj tugilganda mehmonlarga patnisda kerakli ichimliklar olib borib berish, SHuningdek bar soxibiga ichimliklarni ryumkalarga qo'yishda yordamlashish.

## CHOY-BANKETI

CHoy-banketlar tavallud topgan kunlar va boshqa tan-tanalarda o'tqaziladi. Bunday banketlarda kishilar uncha ko'p bulmaydi. Bunday tadbirlar ko'p xollarda soat 16—18 larda utqaziladi, 2 soat atrofida davom etadi.

CHoy-banketining o'tqazilishida qat'iy qoida yuq. U erkin dolda o'tqaziladi.

Banketga tayyorgarlik. CHoy-banketiga tavsiya etiladigan mebel - dumaloq, cho'zinchoq stollar, ular bo'lmasa qvadrat, to'g'ri to'rt burchakli stollar, stullar, kreslo, yarimkreslo, yumshoq kursi, divanlar.

CHoy stollari zalning markaziga yoki mehmonlar uchun qulay joylarga urnatiladi. Zalga bir qancha stollar qo'yiladigan bo'lsa, ular orasida meeulonlar utishi, ofisiantlar yurishi uchun yo'lak bo'lishi lozim. Asosiy choy stol-laridan tashqari ofisiantlar uchun yordamchi stollar ham qo'yiladi.

Dasturxon, sochiq, sochiq-salfetkalar gulli bo'lishi kerak. Stolga yozilgan gulli dasturxonlarga mos keladigan sochiq-salfetkalar tanlanadi. Tantananing xaraqteriga qarab rang-barang gulli dasturxon ishlatiladi. Ular bir xil rangda yoki milliy qashtachiliq bezaklari berilgan bir necha rangda bo'lishi mumkin.

Silliqlangan, oyna bilan qrplangan stollarga dasturxon yozilmaydi. Agar mehmonlar soni 8 dan oshsa, bir necha stolni bezatish mumkin.

Banket taomnomasida asosan hamir-qandolat mahsulot-lari (non, pirog, suxari, tort, pirojniy, keks, pecheniy, qonfetlar, shirin yongoqdar, bodom, olma, xar xil meva va boshqalar) bo'ladi.

Spirтли ichimliklardan yarimshirin vinolar, musallas, likyor, kon'yak tavsiya qilinadi. Ba'zi banketlarda shampän vinosi ham beriladi. CHoy stoliga sovuq, gazaklar berish tavsiya etilmaydi.

CHoy-banketi stoliga mayda desert tarelkalari, desert, meva idishlari, vino, kon'yak, likyor uchun ryumkalar, shampän vinosiga qadaxlar, choynak-piyolalar, qanddon va qandni siqib olgich, meva, qandolatlar solish uchun guldonlar, gulli salfetkalar, quldonlar qo'yiladi.

CHoy stolidagi xar bir mehmonga agar taomnomaga qiritilgan bo'lsa, Kichik desert tarelka, uning yoniga likyor va konyak uchun ryumka qo'yiladi. Pichoq, vilka, qoshiq, desert tarelkalariga yoki uning yoniga qo'yiladi. Gulli sochiq- salfetkalar chiroyli buklanib, desert tarelkalariga yoki ularning yoniga, chap tomonga qo'yiladi.

Mevalar uchun tarelkalar, anjomlar 4—6 tadan taxla-nib, mehmonlar uchun qulay joyga qo'yiladi. Ular xizmat qiluvchilar uchun ham ungay bo'lishi kerak.

Meva, qiyom, asal, pecheniy, tort, pirojniy, qand, yongoq solingan guldonlar banket boshlanmasdan avval stollarga qo'yiladi.

Qiyom, asal soladigan idishchalar, qandni siqib olgich, tort, pirojniylar uchun kurakchalar, desert qoshiqlari beriladi.

Quldon, sigaretalar, gugurt choy stoliga qo'yilmaydi. Ularni zarur bo'lib qolsa, ofisiantlar keltirib beradi. CHoy stoli taomnomasida shirinliklar, mevalar, desert yoki nimshirin vinolar bo'lishi mumkin. Issiq, ichimliklar berish oldidan qiyom, sut, limon keltiriladi. Agar taomnomada qiyom belgilangan bo'lsa, 4—6 dona kichik

idishchalar stol ustiga qo'yiladi. SHampan vinosi uchun qadaxdar vino ryumkalarining chap tomonida turadi.

CHoy stolining bezagi — samovardir. U asosiy stol ustiga yoki maxsus qilingan ixchamroq stolga qo'yiladi. CHinni choynak-piyolalar, chashkalar samovar yonida bo'ladi.

Mehmonlarga xizmat ko'rsatish. Ofisiantlar mehmonlarni yasatilgan stollarga taklif qiladi, birinchi navbatda ayollar, yoshi ulug'larni utqazadi. Hamma mehmonlar utirib joylashganiga ishonch xosil qilgan. Ofisiantlar mehmonlarga shirinliklar va vino tavsiya qiladi. Ofisiant ungdan chap tomon yurib taomlarni tortib chiqadi. Taom solingan idishlarni qo'yish uchun xar bir mehmon oldiga kichik tarelkalar beriladi. So'ngra issiq, ichimliklar, qandolat mahsulotlari qo'yiladi.

Ofisiantlar foydalanilgan idish-anjomlarni yig'ishtirib oladi va toza desert tarelkalari, anjomlarni beradi. Qiyom, qaymoq, sut, limonlar qo'yiladi va choy beriladi.

Biz bu erda Evropa qoidalariga binoan choy-banketlar o'tqazish haqida qisman gapirdik, ammo O'zbekona choyxurlik butunlay boshqacha bo'ladi. Xozir Respublikamiz restoranlarida choylar oshxonada paxta gulli choynaklarda damlanadi, paxta gulli piyolalar bilan mehmonlar oldiga qo'yiladi. Ofisiant choyni qaytarib, bir oz tinim berib piyolaga quyadi va mehmonga uzatadi.

O'zbekistonda bo'lgan, O'zbek xonadonlariga mehmondorchilikka borgan bir xorijliq olim, mamlakatiga borib, maqolasida SHunday yozadi: «men O'zbek qizining iffat-extirom, izzat-xurmat bilan choy uzatishini dunyodagi hamma iffat-extirom, izzat-xurmatga alishtirgan bo'lardim.»

CHoy qo'yish, choy uzatish — bu ham bir san'at, madaniyat. Bu madaniyatni biz restoranlarda xorijiy mehmonlarga ko'rsatishimiz darkor.

## **TO'Y BANKETLARIDA XIZMAT KO'RSATISH**

Restoranlarning tuylarga xizmat bajaradigan alohida zallari bor. Katta zallarda mehmonlar yigilishadi, bir-birlarini Kutishadi. Tuy utqaziladigan zalga stollar qo'yiladi, banket dasturxonini yasatiladi. Restoranning faqat bittagina zali bo'lsa, mehmonlar eshik oldida to'planishadi. Tuy banketlari uchun taomnomalar maxsus muqovalarda tayyorlanadi.

Tuy taomnomalarining muqovalari odatdagi tantanali banketlarniqiga Qaraganda kichiqroq oq rangda, «Tuy taomnomasi» deb yozilgan bo'ladi. Muqova ichiga taomnoma solinadi, ammo taomlarning, ichimliklarning bahosi qo'rsatilmaydi.

Buyurtma qabul qilish. Avvalo tuy utqaziladigan zal buyurtmachiga ko'rsatiladi. Banket utqaziladigan sana va vaqt tuyga keluvchilar soni, banket uchun utqazilgan pul summasi aniqlanadi. Quyidagi masalalar oldindan xal qilib olinadi: milliy an'anadardan kelib chiqqan xolda xizmat ko'rsatishning o'ziga xos xususiyatlari, kelin-kuyovlarning kelishi, kutib olinishi yoki Kelin-kuyovlar mehmonlarni kutib olishi, sovg'alari, gullar uchun joy, mehmonlarni qaysi tartibda o'tqazilishi, issiq. taom qachon berilishi, uyin-qulgi, choy berilishi va hokazolar.



Buyurtmachi bilan taomnoma, banket stollarining qo'yilishi, mehmonlarni joylashtirish rejalari kelishib olinadi. Buyurtma qabul qilinganda buyurtmachiga restoran manzili yozilgan taqlifnoma blankalari beriladi.

Tuy taomnomasiga xar xil sovuq. taomlar va gazaklar, qandolat mahsulotlari, mevalar, ichimliklar, bitta yoki ikkita issiq, taom kiritiladi.

Ofisiantlarni tayyorlash. Mebellarni joylashtirish. Tuy-banketiga keluvchilarning xar 9—12 tasiga bitta ofisiant xizmat qiladi. Bosh ofisiant hamma ofisiantlarga qo'rsatma beradi, xar birining vazifasini belgilaydi, xizmat ko'rsatish seqtorini tayinlaydi, taomlar, shampän vinosi va boshqalarning navbat bilan berilishini tuSHuntiradi.

Xizmat ko'rsatishga tayyorgarlik jarayonida bir gurux ofisiantlar mebellarni o'rnatadi, idish-tovoq, anjomlar tayyorlaydi, stol yasatadi, boshqalar ziravandlarni, gullarni quyadi, bufet mahsulotlarini tayyorlaydi. Xizmat ko'rsatish jarayonida esa, bir gurux ofisiantlar taom va ichimliklar tarqatadi, boshqasi - foydalanilgan idish-tovoqlarni yigishtiradi va hokazo. To'yga taklif qilinganlar 20—24 kishi bo'lsa, stollar bir qator qilib qo'yiladi, Ko'proq bo'lsa — T, P, SH xarflari shaklida qo'yiladi. Bu tuyga keluvchilar miqdori, restoran xususiyatiga bog'liq. Birinchi bo'lib kelin-kuyovlar o'tiradi, kuyovning o'ng tomonida qelin o'tiradi.

Qelinning ota-onalari quyovning chap tomonida, quyovning ota-onalari kelinning o'ng tomonida o'tiradi. SHu qatorda kuyovjura va kelin dugonasi o'tiradi. YUqorida asosan Evropa xalqlariga taalluqli tuy-banketlar haqida gapirildi.

O'zbekistonda nikox tuylari, ayniqsa qishloq joylarida asosan kuyovning xovlisida utadi. Bularning milliy an'ana, udumlarimizdan kelib chiqadigan ancha murakkab tomonlari bor. Bu alohida bir mavzudir. Lekin, O'zbekiston Respublikasi mustaqillikqa erishgandan so'ng shaxarlarda niqox tuylari xovlilarda o'tqazilishi bilan bir qatorda, restoranlarda, maxsus tuyxonalarda utqazilmoqda. Bu tuylarning asosiy o'zagida o'zbek milliy madaniyati, an'ana, urf-odati, udumlari saqpanayotgan, mazmuni boyiyotgan bo'lsa ham, shakl tomoniga ba'zi YAngiliqlar qirib qelayapdi. Bu xaqda ham to'xtalmoqchi emasmiz, CHunki bu ham alohida tadqiqot talab bajaradigan keng mavzudir.

To'y kechasining boshlanishiga 5-10 daqiqa qolganda bosh ofisiant tuy korxonachilariga hamma narsa tayyor, zalga qirish mumkin, mehmonlarni taklif qilamiz, deydi. SHu payt xizmatga tayinlangan hamma ofisiantlar zalda mehmonlarni qutadi, ularning o'tirishlarida yordam beradi, so'ngra ichimliklar va gazaklar tavsiya qiladi.

Kelin-kuyov va ularning ota-onalariga alohida diqqat-e'tibor qaratiladi. Taom, ichimliklarni ofisiantlar tavsiya qilib aylanib yuradi. Zaruriyat tugilgan xolda ofisiantlar tarelka va anjomlarni yig'ishtirib oladi va o'rniga tozasini olib kelib quyadi.

Mehmonlar ichib, eyishib ancha qizib olgach, 30—40 daqiqalik tanaffus e'lon qilinishi, SHu payt musiqa, aSHula, raksga tushish mumkin bo'ladi.

Tanaffus vaqtida ofisiantlar stol ustini tartibga soladi, bushagan idish-tovoqlarni yigishtiradi, tozalarini quyadi. Issiq taom beriladi. To'y torti kesiladi va tarqatiladi.

#### **4. Mijozlar talablariga javob berish**

Restoranga xodimlar tanlashda, ofisiantliqqa xohish bildiruvchilar oldiga asosan ikkita muhim talab qo'yiladi; samimiylilik, sofdilliq va kishilarga mexr-xurmat. Bu ishga gayratli, xis qilish tuygusi kuchli, saranjom-sarishta kishilarni topish kerak. boshqa tomondan, etuk pazanda, taomlar, ichimliklar xususiyatini biladigan kishilargina ofisiant bo'lib ishlashi mumkin. YUzaki bilimga ishongan, restoran ishini yengil-elpi yodlab olib, xodimlar bo'limida O'zini bilimdon qilib ko'rsatadigan kishilar bu ishni eplay olmaydi. Restoran ishini san'at deb qarab, joni-dili bilan ishlaydigan kishigina ofisiant bo'lishi mumkin. Dastlabki davrda u uncha tuSHunmasligi, lekin zexni, irodasi, mehnatsevarliq xislatlari mujassamlashgan bo'lsagina, ofisiant lavozimini bajarishi mumkin. Ofisiant bilimdonliq bilan tegishli taom va ichimliklarning sifati, ularning nafi haqida mijozlarga tuSHuntira bilishi kerak.

Ofisiant ta'riflagan taomlar, ichimliklar xaqiqatga mos kelgandagina mijoz SHu restoran tomon yana yo'lga tushadi.

Ofisiant bosh ofisiant bilan birgalikda zalning tulaqonli sardori xisoblanadi. Unnng kundalik xizmati kishilar bilan munosabatda bo'lish, SHuning uchun u faqat xizmat ko'rsatish texnikasi bilimdoni bo'lib qolmay, axloq-odob, ruxiyat talablarini ham bilishi lozim.

Hozirgi zamon ofisianti qiyofasi saranjom-sarishta chiroyli qiyingan, raven qladam tashlaydigan, ortiqcha gapirmaydigan, epchil, xar qanday qelishmovchilik vaziyatidan chiqib ketadigan bo'lishi kerak. Zalda axloq-odob muhitini yaratgan ofisiant mexr, xushmuomalalikni hamma narsadan yuqori qo'yishi shart.

Ofisiant o'z qadr-qimatini, insonlar uchun qilayotgan mehnati yengil emasligini, qasb gururini hamma vaqt xis qilishi kerak. Ofisiant bilan iste'molchilar orasidagi munosabatda xar ikki tomonning samimiyligi talab qilinadi. Ayniqsa, ofisiantdan restoranda xushchaqchaqliq, mehmondo'stlik kayfiyati talab qilinadi.

Ofisiantga bo'lgan asosiy talablardan yana biri xizmat ko'rsatish usulining qrida va texnikasini bilish, amaliy ishda ularni qullay olishdir. Bulardan tashqari ofisiant oziq-ovqat mahsulotlari tovarSHunosliq asoslari bilan tanish bo'lishi, zal jixozlanishini yaxshi bilishi, ishlatiladigan idish-tovoqlar, anjomlarning qaerda foydalanishini amalda qo'llashi lozim.

Ofisiantning xizmati ish jarayonida zarur bo'ladigan narsalarni olishdan boshlanadi. Ulardan biri ofisiant bilaq uchiga solib yuradigan sochiqchadir. Bu sochiq ofisiantning quli qo'yishiga va kiyim engi ifloslanishiga yo'l quymaydi. Ofisiant xisob blankasini tayyorlaydi, u raqamlangan daftarcha shaklida bo'ladi va xisobot uchun xujjat xisoblanadi. Kassa mashinasi qalitini tilxat orqali kassirdan oladi. Butilka ochqich, avtoruchqa, dastrumol, agar zalda chekishga ruxsat bo'lsa, gugurt yoki zajigalka oladi — bular ofisiant xizmatida foydalaniladi.

#### **5. Mijozlar bilan paydo bo'ladigan kelishmovchiliklarni bartaraf etish va oldini olish**

Xizmat jarayonida restoranda turli vaziyatlar yuzaga kelishi mumkin. Bunday holatlarda bosh ofisiant o'zini tuta bilishi va axloq-odob qoidalariga rioya qilishi shart. Misol tariqasida quyidagi vaziyatni qurishimiz mumkin.

Qechqurun xizmat boshlanishida ikkita mijoz — erkak va ayol turt urinli stolga utqazildi. Ular bu erga boshqa xech qimni utqazmasliq kerakligini surashdi. Eshik ortida esa kishilar navbat kutib turibdi. Bosh ofisiant nima qilishi kerak?

Lyuks toifadagi restoran va barlarda ikki urinli stollar 50%, oliy toifadagi restoranlarda — 20 % ni, birinchi toifadagi restoranlarda — 15% ni tashkil qiladi. Bosh ofisiant bu ikki mijozga ikki urinli stol tavsiya qilishi kerak. Agar zalda ikki qishiliq bush stol bo'lmasa, ulardan ikkita stulni olib borib olti o'rinliq stol bezatish mumkin. Bunday xarakterat restoranga keluvchilarning xohishini kuchaytiradi, restoranga keluvchilar bundan keyin ham ko'payadi.

Bosh ofisiant muntazam ravishda xizmat madaniyatini oshirish maksadida ofisiantlar bilan mashg'ulot utqazib turadi. Mashg'ulot o'tqazishga tajribali mutaxassis ishchilarni ham jalb qilish mumkin.

Qulgina restoranlarda mehmon kutish bo'yicha uqishlar tashkil qilingan, bu erda yosh ofisiantlar mustaxqam kasb ko'nikmalarini, o'z vazifalarini vijdonan bajarish usullarini urganadilar. Xizmat maxoratining asoslarini o'zlashtiradilar. Ofisiantda doimo idish-ovoq, sochiqlar, dasturxon bo'lishi lozim. Ofisiant yaxshi shaxmatchi tosh surgani kabi ishlashi kerak. O'zining butun xatti-xarakteratlarini oldindan rejalab qo'yishi uning ish unumini oshiradi. U psixolog bo'lishi kerak. Restoranga keluvchi faqat taom eyish uchun kelganmi yoki xordiq chiqarish uchunmi, bu erdagi sharoitdan lazzatlanish uchun kelganmi, buni ofisiant darxol sezib opishi kerak. kishi birinchi marta kelgan bo'lsa, unga taom va ichimliklar tanlashda yordam qilish lozym. Bu soxada ofisiant o'z ishining moxir ustasi bo'lishi kerak.

Restoranga keluvchilar ham bu erdagi qoidalarga rioya qilishlari darkor, bordiyu ular intizomni buzsa, boshqalar dam olishiga xalal bersa, bosh ofisiant udarga xizmat ko'rsatishni to'xtatib qo'yishi mumkin.

Restoranda bo'ladigan ba'zi anglashilmovchiliqlarni ham bosh ofisiant xal qiladi. Quyidagi vaziyatni ko'raylik:

Mijozlardan biri buyurtma qabul qilmaganligi uchun ofisiantdan norozi buldi. CHuchvara eyishni xoxlab qoldi. CHuchvara taomnomada bor, ammo tarqatishda tamom bo'lgan. Restoran yopilishiga xali 4 soat vaqt bor. Bosh ofisiant mijozga chuchvara tayyorlash uchun ancha vaqt talab qilinadi, SHuning uchun boshqa taom tavsiya qilamiz, deydi. Ammo mijoz norozi. Bunday xollarda bosh ofisiant mijozdan qechirim suraydi. Bosh ofisiant taom tayyorlashni buyuradi. Mijoz qutmay qetib qoladi. Ishlab chiqarish kengashida vaqtida taom tayyorlamagani uchun oshpaz muxoqama qilinadi. Bosh ofisiant xuquqi:

1. Ofisiant qoidani buzsa, uni ishga quymasliq, xatto ishdan chetlatish, bu xaqda restoran raxbariyatiga ma'lum qilish.

2. Taom berilishida yoki shakllantirilishida qoidaga rioya qilinmasa, taomnomani ishlab chiqarishga qaytarish.

3. Nuqsonli taomni, xatto mijoz e'tiroz bildirmasa ham, almashtirishni talab qilish.

4. Tajribali, malaqali ofisiantlarni, yoshlarni tarbiyalashga jalb qilish. o'quv dasturlarining bajarilishini nazorat qilish.

5. Ofisiantlar tanlab olishda qomissiya tarkibida qatnashish, SHu korxonada ishlab ketishi mumkinligi haqida tavsiya berish.

6. Ofisiantlarning darajasini oshirish haqida tavsiyanomalar berish.

7. Xizmatchilarga qachon ta'til berish navbatini belgilash.

10.6. Ijobiy imij yaratish

O'z ish faoliyatida ofisiant quyidagi tamoyillarga amal qilishi kerak: kasbiy burchni yuqori darajada anglash, mehnatga ijodiy munosabatda bo'lish, urtoqlarcha o'zaro yordam muhiti. Bu tamoyillarni amalga oshira borishda Hozirgi restoran ofisiantlarining xuquq va burchlari bor.

Ofisiantning burchi, vazifalari:

— grafiqda belgilangan vaqtda albatta ishga etib qelish;

— mijozlarga xizmat ko'rsatish tartibi bo'yicha bosh ofisiant qo'rsatmalarini bajarish;

— mijozlarga xizmat ko'rsatish va o'zini tuta bilish qoidalariga rioya qilish, mulohazali, mexrli, e'tiborli bo'lish;

— taomnomada ko'rsatilgan taom va ichimliklar mavjudligini, bahosini, ularni berish tartibi va ularni tayyorlash texnologiyasi asoslarini bilish;

— mijozlarga taom va ichimliklar tavsiya etish;

— ishda belgilangan shakldagi kiyimda yurish, u doimo ozoda, qurqam bo'lishi, poyafzallari toza tutilishi lozim;

— shaxsiy gigiena qoidalariga rioya qilish;

— stollarni iste'molchilar kelishiga jiddiy tayyorlash, butun ish kuni davomida ish joyi, stollarni toza va tartibli tutish, dasturxonni o'z vaqtida tuzash, foydalanilgan idishlar, anjomlarni texnika qoidalariga binoan yig'ishtirib olish;

— yordamchi stol va servantlarni ozoda saqlash;

— xushmuomalalik bilan keluvchilarni kutib olish, zalga boshlab qirib o'tqazish, taomnoma tavsiya qilish, xizmat ko'rsatish texnikasi qoidalariga muvofiq tezlik bilan buyurtmalarni bajarishga kirishish;

— singan, yorilgan, darz ketgan yoki dogi bor idish-tovoq va boshqa anjomlardan foydalanishga yo'l qo'yilmaydi;

— qabullarda, banketlarda xizmat ko'rsatish tartibi va texnikasini bilish, mijozlarning mulohaza va taqliflarini bosh ofisiantga etqazish.

Xorijiy mamlakat turistlariga xizmat qilayotgan ofisiantlar zarur darajada chet tillardan birini bilishlari shart.

Ofisiant aniq va turli ishlash uchun Kassa xujjatlarini, xisob-kitob varaqasini, restrlarni tuldirish qoidalariga tula rioya qilishi kerak.

Ish jarayonida ofisiant quyidagilarni qilmasligi lozim:

— qayd qilinmagan xisob-kitob varaqalari blankalaridan foydalanish, SHuningdek o'z blankasini boshqa ofisiantga berish;

— taomlar va bufet mahsulotlari nomini qo'rsatmasdan blankalar tuldirish;

— xisob-kitob varaqasida, nusxasida, qvitanisiya daftarchasining yirtib olingandan keyin qolgan qismida tuzatish, o'zgartirish qilish.

Ofisiantga mutlaqo taqidlanadi:

— bosh ofisiant ruxsatisiz mijozlarni stolga taklif qilish va O'zicha boshqa stolga o'tqazish;

— tayyorlanmagan stolga mijozlarni o'tqazish;

— mijozlar shiqoyati va e'tirozlarini bosh ofisiantsiz yoki direqsiya xodimisiz muxoqama qilish;

— zalda chekish, utirish, taom eyish, qattiq gapirish, SHuningdek servant, devorlar va boshqalarga suyanish;

— restoran raxbariyatisiz, bosh ofisiantsiz o'zicha «stol band» yozuvini stolga qo'yish;

- oshpazdan sifati yomon, yaxshi shakllanmagan taom olish;

- belgilangan me'yordan ortiq spirtli ichimliklar berish;

- banket, tuy va boshqa tadbirlar uchun bosh ofisiantsiz buyurtmalar qabul qilish;

- xizmat ko'rsatish jarayonida brigadir yoki bosh ofisiant ruxsatisiz uzoq muddatga qetib qolish;

— mijozlardan xisob-kitob varaqasida ko'rsatilgandan tashqari pul olish.

Ofisiantning ish texnikasi tizimiga xizmat ko'rsatishni tashkil qilish soxasi, stol bezatish, taom, ichimliklar keltirib berish va boshqalar kiradi.

Qasb maxrratini xisobga olgan xolda ofisiantlarga V—IV—III daraja (razryad) beriladi. Bu ixtisosligiga qarab xal qilinadi. Ixtisos xarakteristikasi ikki bo'limdan iborat bo'ladi: «Ish bo'yicha xarakteristika» va «Bilishi kerak».

V razryadli ofisiant

Ish bo'yicha xarakteristika:

— stol bezatishning turli xillari, jumladan termiq;

— stol, zal, katta zallarni jixozlash uchun gullardan qompozisiya;

— nonushta, tushlik, kechki taom, banketlar uchun tuziladigan taomnomada idishlar, anjomlar, sochiq va boshqalar miqdorini xisobga olish;

— turli usullar bilan taom va ichimliklar berish;

— mijozlar ishtiroqida taomlar tayyorlash, shakllantirish va narsalarga bo'lish;

— turli xil banketlarni tashkil qilish va o'tqazish;

— xorijiy turistlarga xizmatni tashkil qilish;

— «SHved stoli» va boshqa mijozlarga xizmat ko'rsatishning progressiv shakllarini tashkil qilish;

mijozlar uchun maksimum qulayliq yaratish.

Qilishi kerak:

— turli idish-tovoqlar, anjomlar, oshxonadagi latta buyumlari, ularni xisobga olish va saqlash;

— stol bezatish qoidalari va turlari;

— guldasta shakllantirish qoidalari;

— taomnomaning vazifasi, turlari va tuzilishi tamoyillari;

— oziq-ovqat tovarlari haqida qisqa ma'lumot;

- oshpaz, taom xarakteristikasi, taom va ichimliklar berish qoidasi va o‘ziga xos xususiyati;
- fiziologiya va sanitariya asoslari;
- psixologiya asoslari va professional etika;
- mijozlarga xizmat ko‘rsatish tartibi va banket turlari;
- mijozlarga xizmat ko‘rsatishning ilg‘or shakllari;
- madaniy xizmat ko‘rsatkichlari va ularga baho berish usuli;
- xorijiy turistlarga xizmat ko‘rsatishni tashkil qilish.

#### IV razryadli ofisiant

Ish bo‘yicha xarakteristika:

- stol bezatishning xillari;
- stollarni bezatish uchun gullardan qompozisiya;
- nonushta, tushlik, kechki taom, banket uchun taomnoma tuzish, zarur idish-tovoqlar, anjom, oshxona buyumlari xisobini olish;
- turli usullar bilan taom va ichimliklar berish;
- turli xil banketlarga xizmat ko‘rsatish;
- xorijiy turistlarga xizmat ko‘rsatish;
- mijozlar bilan zaruriy muomalada bo‘lish;
- foydalanilgan idish va anjomlarni yirishtirib olish.

Bilishi kerak:

- idish-tovoqlar, anjomlar, oshxona buyumlarining hamma xillarini xisobga olish va saqlash tartibi;
- stol bezatishning qoida va turlari;
- guldastalar qo‘yish tartibi;
- taomnoma tuzish turlari va tamoyillari;
- oziq-ovqat mahsulotlari haqida qisqa ma’lumot;
- taom va ichimliklarni berish qoidalari, xususiyati, taom xarakteristikasi;
- fiziologiya va sanitariya asoslari;
- professional etika;
- ofisiant ish joyini tashkil qilish;
- ichimliklar berishning qisqacha xarakteristikasi va xususiyati;
- tantanalarda xizmat ko‘rsatish tartibi va banketlar turi;
- xizmat ko‘rsatishning ilg‘or shakli.

#### III razryadli ofisiant

Ish bo‘yicha xarakteristika:

- stol bezatishning xillari;
- stol bezatish uchun gullardan qompozisiya;
- nonushta, tushlik, kechki taom, banketlar uchun tuziladigan taomnomada idishlar, anjomlar, sochiq va boshqalar miqdorini xisobga olish;
- turli usullar bilan taom va ichimliklar berish;
- turli xil norasmiy banketlarda xizmat ko‘rsatish;
- xorijiy turistlarga xizmat ko‘rsatish;
- mijozlar bilan zaruriy munosabatda bo‘lish;
- foydalanilgan idish-tovoq, anjomlarni yig‘ishtirib olish;

— nazorat-kassa mashinasida ishlash.

Bilishi kerak:

— idish-tovoqlar, anjomlar, oshxona buyumlarining hamma xillarini xisobga olish va saqlash tartibi;

— stol bezatishning qoida va tartiblari, gullar qo'yish

— taomnoma tuzish tartibi, taom va ichimliklarning yozilishi;

— ofisiant ish joyining tashkil qilinishiga talablar;

— oziq-ovqat mahsulotlari va ichimliklar haqida qisqa ma'lumot;

— taom xarakteristikasi va taom, ichimliklar berish tartibi;

— professional etika qoidalari;

— banket turlari, xizmat ko'rsatishning ilg'or shakli;

— ofisiantning tashqi qiyofasiga talablar;

— mijozlarning restoranda utirish odobi.

Ofisiant qobyushyatli qasb egasi, yuqori darajali mutaxassis bo'lishi kerak.

Mutaxassis shaxs, qobiliyatli ofisiant quyidagi psixologiq sifatlarga ega bo'lishi lozim:

— xushmuomalalik;

— qishilar bilan til topishib ketadigan;

— chidamli, toqatli, ruxan bardam, sipo, o'zini qulga oladigan;

— ziyrak, yaxshi xotira egasi;

— boshqa kishilar kayfiyatini sezadigan;

— didli, aniq nutqli, so'zlarni tuSHunarli aytadigan;

— shakl, rang, xajmni sezadigan;

— diqqatni o'ziga va boshqalarga jalb qila oladigan;

— xisob-kitobni tez va aniq bajaradigan;

— kishilar xususiyati farqiga boradigan.

Ofisiant yaxshi psixolog bo'lishi kerak, CHunki restoranga keluvchilarning kayfiyatini tez tuSHunishi, ularga munosib muomalada bo'lishi, tegishli xizmatni boshlashi kerak o'zini to'g'ri anglashi, o'z xissiyotini ongli boshqarishi lozim, ish bo'yicha o'z hamqasblarini yaxshi bilib bir-birini tuSHungan xolda urtoqlarcha munosabatda bo'lishi kerak.

Xar bir mijozga nisbatan ofisiant mehmondo'stlik, ziyrakliq, sipo, boodabliqni o'zida mujassam qilgan bo'lishi shart. Agar mijozlar biror masala bo'yicha narigi stoldagi ofisiantga murojaat qilib qolsalar, ofisiant so'zsiz quloq solishi, imkoniyati bo'lsa bajarishi, agar imkoniyati bo'lmasa, usha mijozga xizmat qilayotgan ofisiantni chaqirib masalani xal qilishi zarur.

Bordiyu, mijoz biron-bir narsadan norozi bo'lib, shovqin-suron qo'tarsa, ofisiant muloyimlik bilan, gunoxqor bo'lmasa ham, qechirim surab tinchitsin. Ofisiant shunday ishlashi kerakki, zaldagilarning diqqatini o'ziga jalb qilmasin, mijozlar suxbatiga xalaqit bermasin, idish-tovoqdarni taqir-tuqur qilmasin, hamqasblarini baqirib chairmasin, mijozlarga seqin, yoqimli ovozda javob qilsin.

Ofisiantning sherigi kerak bo'lgan idishni ishlatib quygan bo'lsa, ofisiant nima qilishi kerak, zalda idishimni topib ber, deb janjallashishi kerakmi? Yo'q, boshqa idish olib kelib xizmatni davom ettiraverish zarur.

Ofisiant mijozlar bilan munosabatda juda xushmuomalali bo‘lishi talab qilinadi biron narsa olib kelib quyganda «marhamat» deyishi, «kechirasiz, taom bersam bo‘ladimi» kabi muomala qilishi. Agar mijoz qoshiq, vilka, salfetka va boshqalardan birontasini tushirib yuborsa, ofisiant avval o‘rniga tozasini olib kelib quyadi va so‘ngra pastga tushgan buyumni oladi. Polga tushgan narsani zinxor mijoz olmasin. Toza narsalarni ofisiant patnis yoki tarelkada olib kelib berishi lozim. Ofisiant narsalarni mijozga yaqin turgan quli bilan uzatadi. O‘zbek odati bo‘yicha hamma vaqt o‘ng qo‘l bilan uzatish lozim va bu milliy an‘anamiz talablariga mosdir.

### **Nazorat uchun savollar**

1. Restoranda xizmat madaniyati va axloq qoidalari qanday bo‘lishi kerak?
2. Umumiy ovatlanish korxonasi xodimlari nimalarga e’tibor berishlari lozim?
3. Umumiy ovqatlanish korxonasida madaniy xizmat ko‘rsatishning qanday ko‘rsatkichlari bor?
4. Restoranning tashqi bezagi, ichki bezagi, mehmonlarni kutib olish madaniyati qanday bo‘lishini aytib bering.
5. Xizmat darajasi deganda nimani tuSHunasiz?
6. Mijozlarga xizmat ko‘rsatish vaqtini aytib bering
7. Restoranlarda choy chaqa berish deganda nimani tuSHunasiz?
8. Taom iste’mol qilishda xo‘randa o‘zini qanday tutishi kerak?
9. Taom eyish madaniyati qanday bo‘lishi kerak?
10. Meva mahsulotlari, shirinliklar qanday iste’mol qilinadi?



## **IV. AMALIY MASHG‘ULOT MAZMUNI**

### **1-amaliy mashg‘ulot mavzusi:**

#### **Mehmonxonalarda xizmatlarni ko‘rsatish texnologiyasi. Mijozlar bilan hisob-kitoblarni tashkil etish va mehmonxonadan kuzatish**

##### **Nazorat va muhokama uchun savollar**

1. Mehmonxona iqtisodiyotiga ijtimoiy – iqtisodiy omillari ta’siri.
2. Mehmonxona iqtisodiyotiga ichki va tashqi omillarning ta’siri.
3. Mehmonxonalarining iqtisodiyotiga ta’sir etuvchi omillar.
4. Mehmonxonaning to‘lish kaefitsentiga ta’sir omillari.
5. Mehmonxona mijozlarining turlari.
6. Mijozlarning mehmonxona tanlashiga ta’sir etuvchi omillar.
7. Mehmonxonaning mijozlari oldidagi asosiy vazifasi.
8. VIP – mijozlar (yuqori martabali kishilar) ning asosiy xususiyatlari.
9. Mehmonxona biznesida ishlashning o‘ziga xos xususiyatlari.
10. 10 Mehmonxonani boshqarish usullar.
11. Mehmonxonaning me’morchilik va tahlil darajasi.
12. Mehmonxonada xizmat ko‘rsatish turlari.

### **2-amaliy mashg‘ulot mavzusi:**

#### **Mijozlar bilan hisob-kitoblarni tashkil etish va mehmonxonadan kuzatish**

##### **Nazorat va muhokama uchun savollar**

1. Hisob yuritish haqida tushuncha bering.
2. Mehmonxona moliyaviy xizmati qanday operatsiyalarni amalga oshiradi?
3. Moliyaviy hisob qanday axborotlarni o‘z ichiga oladi va u kimlarga mo‘ljallangan?
4. Kundalik hisob yuritish kitobi nima va unda qanday ma’lumotlar bor?
5. “Pul mablag‘larini harakatining hisobini yuritish kitobi”ni tekshirish tamoyilining bosqichlarini tushuntiring.
6. Aktivlarga nimalar kiradi?
7. Majburiyatlar summasi qanday majburiyatlardan kelib chiqadi?
8. Mehmonxona daromadlari nimalardan tashkil topadi? Xarajatlari –chi?
9. Mehmonxona daromadlar va chiqimlar to‘g‘risidagi hisoboti qanday bo‘limlardan iborat?
10. Pul mablag‘larining harakati to‘g‘risidagi hisobotda pul oqimlari qanday guruhlanadi?
11. Byudjet (Moliyaviy reja) haqida tushuncha bering.
12. Mehmonxona faoliyati ko‘rsatkichlari nimalardan iborat.
13. Tranzit mehmonxonalar deganda nimani tasavvur qilasiz?
14. O‘zbekiston turizm xizmatlari bozori va mehmondorchilik xizmatlari bozori orasida farq bormi?

15. Tadqiqotlar qanday masalani aniqlash uchun amalga oshirilgan?
16. Turizm va mehmondorchilikda erkaklar va ayollar mehnatlari taqsimotida qanday farqlar borligi aniqlandi?
17. Tadqiqotlar natijasida qanday muammolar aniqlandi?
18. Tadqiqotlar natijalaridan yana qanday maqsadlar va usullarda foydalanish mumkin?
19. Turistik korxonaning muhiti deganda nimalarni tushunasiz?
20. Ichki muhit va tashqi muhit orasidagi farq nimada?
21. Makromuhit va mikromuhit orasidagi asosiy farqni tushuntirib bering.
22. Turistik korxonaning muhitini o'rganish nega zarur?
23. Turistik korxonaning muhitini o'rganishni nimadan boshlagan ma'qul?
24. Marketing muhitini o'rganish dasturi bosqichlari qaysilar?
25. Turistik korxonaning ichki muhitini o'rganish yo'nalishlari qaysilar?
26. Turistik korxonaning ichki muhiti tahlili natijasida nimalarni aniqlash mumkin?
27. Mikromuhit ichki muhitning tarkibiga kiradimi yoki tashqi muhitning?
28. SWOT tahlil degani nima?

**3-amaliy mashg'ulot mavzusi:**  
**Mijozlarga xizmat ko'rsatishning xalqaro standartlari**

**Nazorat va muhokama uchun savollar**

1. Restoranda xizmat madaniyati va axloq qoidalari qanday bo'lishi kerak?
2. Umumiy ovatlanish korxonasi xodimlari nimalarga e'tibor berishlari lozim?
3. Umumiy ovqatlanish korxonasida madaniy xizmat ko'rsatishning qanday ko'rsatkichlari bor?
4. Restoranning tashqi bezagi, ichki bezagi, mehmonlarni kutib olish madaniyati qanday bo'lishini aytib bering.
5. Xizmat darajasi deganda nimani tushunasiz?
6. Mijozlarga xizmat ko'rsatish vaqtini aytib bering
7. Restoranlarda choy chaqa berish deganda nimani tushunasiz?
8. Taom iste'mol qilishda xo'randa o'zini qanday tutishi kerak?
9. Taom eyish madaniyati qanday bo'lishi kerak?
10. Meva mahsulotlari, shirinliklar qanday iste'mol qilinadi?

## V. GLOSSARIY

Atamaning o'zbek tilida nomlanishi	Atamaning ingliz tilida nomlanishi	Atamaning rus tilida nomlanishi	Atamaning ma'nosi
<b>Turagent</b>	<b>Touragent</b>	<b>Turagent</b>	ma'lum darajada turistik mahsulotlarni sotish bilan shug'ullanuvchi yuridik shaxs
<b>Ajotaj talab</b>	<b>rush demand</b>	<b>Ajotajnyy spros</b>	bozordagi shov-shuv va vahima ta'siri ostida sun'iy paydo bo'ladigan va shiddat bilan ortib boradigan talab.
<b>Assortimentni ishlab chiqish va rejalashtirish</b>	<b>Planning and production of a range</b>	<b>Planirovanie i proizvodstvo assortimenta</b>	bozor talablariga muvofiq ishlab chiqarishning assortiment tuzilmasini ishlab chiqish. Mahsulot raqobatdoshligini baholash. Texnik va iste'mol parametrlari o'zaro aloqasini o'rganish. Yangiliklar kiritish siyosati. Narx siyosati. Tovar qadog'i. Tovar belgisi.
<b>Bozor kon'yunkturasi</b>	<b>Market conditions</b>	<b>Kon'yunktura rynka</b>	muayyan davrdagi bozor holati, bozorda muvozanatning mavjudligi yoki buzilganligi bilan xarakterlanadi.
<b>Bozorni majmuaviy o'rganish</b>	<b>Sompleks marketing research</b>	<b>Kompleksnoe izuchenie rynka</b>	korxonaning ishlab chiqarish, savdo, tovar, sotish, reklama, narx va boshqa sohalaridagi tadqiqot, tahlil va prognoz (bashorat). Raqobatdoshlar faoliyatini o'rganish.
<b>Bozor segmenti</b>	<b>Market segment</b>	<b>Segment rynka</b>	taklif etilayotgan bitta mahsulot turi va marketing kompleksiga bir xilda munosabatda bo'luvchi iste'molchilar guruhi majmui.
<b>Bozorni segmentlash</b>	<b>Market segmentation</b>	<b>Segmentatsiya rynka</b>	iste'molchilarni, ularning ehtiyojlarini, imkoniyatlari yoki xulq - atvorlariga asosan guruhlarga ajratish jarayoni.
<b>Bozorni pozitsiyalashtirish</b>	<b>Market positioning</b>	<b>Pozitsionirovanie rynka</b>	bozorda va maqsadli iste'molchilar ongida tovarni shubha uyg'otmaydigan, boshqalaridan aniq ajralib turuvchi, maqbul joy bilan ta'minlash.
<b>Bozor sharoitlarida sinash</b>	<b>Testing in market conditions</b>	<b>Testirovanie v usloviyax rynka</b>	yangilik ishlab chiqish bosqichi bo'lib, bunda tovar va marketing strategiyasini real foydalanish sharoitlarida sinab ko'riladi. Bu sinov iste'molchilar va dilerlarning tovardan foydalanishda o'ziga xos qarashlarni aniqlash, shuningdek bozor o'lchamlarini aniqlash maqsadida o'tkaziladi.

<b>Bozorning maqsadli segmentlarini tanlash</b>	<b>Selecting a target market segment</b>	<b>Выбор целевого сегмента рынка</b>	o'z tovarlarini olib chiqish uchun bir yoki bir necha bozor segmentlarini baholash va tanlash.
<b>Bozor muhofazasi</b>	<b>Market protection</b>	<b>Защита рынка</b>	milliy bozorning yoki ayrim tovarlar bozorining, davlatning eksport-importni tartibga soluvchi tadbirlari vositasida himoya qilinishi.
<b>Vaziyatli tahlil</b>	<b>Situational analysis</b>	<b>Ситуационный анализ</b>	muvoffaqiyatlar va muvaffaqiyatsizliklarni hisobga olgan holdagi oldingi faoliyatini o'rganish: ishlab chiqarish va bozordagi vaziyat o'zgarish sabablarini aniqlash; xodimlar ishi samaradorligini baholash, ish ko'rsatkichlariga tashqi muhit ta'sirini hisobga olish; hozirgi kundagi vaziyat ta'sirini aniqlash va kelajak prognozi (bashorati).
<b>Matematik modellashtirish</b>	<b>Mathematical modeling</b>	<b>Математическое моделирование</b>	O'rganilayotgan jarayonlarni tenglamalar tizimi orqali ifodalash
<b>model</b>	<b>model</b>	<b>model</b>	Ob'ektning kichraytirilgan maketi
<b>Iste'molchilar ma'lumotlar bazasi</b>	<b>Base consumer data</b>	<b>База данных потребителей</b>	individual iste'molchilar xaridlari, ularning talablari, demografik ma'lumotlar va ta'minlanadigan foyda to'g'risida kengaytirilgan ma'lumotlar bazasini yaratish. Tegishli ma'lumotlar bazalari asosida, kompaniyalar mijozlar ehtiyojlarining turli hududlarini aniqlaydilar va ularning har biri uchun savdo takliflarini tayyorlaydilar.
<b>Marketing</b>	<b>Marketing</b>	<b>Marketing</b>	bu tovarlarni bozorga chiqarish, talabni shakllantirish va sotuvlarni rag'batlantirish maqsadida, tovarlar, mahsulotlar, xizmatlar, qimmatli qog'ozlar bozori sohasida amalga oshiriladigan faoliyat
<b>Marketingni boshqarish</b>	<b>marketing Management</b>	<b>Управление маркетингом</b>	korxonalar maqsadlariga erishishi uchun ahamiyatli xaridorlar bilan foydali ayriboshlovlarni o'rnatish, mustahkamlash va qo'llab-quvvatlash yuz asidan qilingan tahlil, rejalashtirish, tadbir qilish va tadbirlar bajarilishini nazorat qilish harakatlari. Marketingni boshqarish jarayoni - quyidagilardan tarkib topgan bo'ladi: 1) bozordagi imkoniyatlarni tahlil qilish; 2)

			maqsadli bozorni tanlab olish; 3) marketing usulini ishlab chiqish; 4) marketing tadbirlarini hayotga tadbiiq etish.
<b>Marketing kontsepsiyasi</b>	<b>Marketing concept</b>	<b>Konsepsiya marketinga</b>	tashkilotning maqsadga erishishi garovi va bu mo'ljallanayotgan maqsadli bozor, bozordagi zaruriyat va ehtiyojni aniqlash va itsalayotgan qoniqishni rag'batlantirishga nisbatan samarali va mahsuldor yo'llar bilan ta'minlash tasdig'i.
<b>Marketing tadqiqoti</b>	<b>Marketing research</b>	<b>Marketingovye issledovaniya</b>	firma oldida turgan marketing vaziyati bilan bog'liq bo'lgan, hamda to'plash, tahlil qilish va natijalar hisobotini tuz ish uchun zarur bo'lgan ma'lumotlar doirasini tizimli ravishda aniqlash.
<b>Marketing axboroti tizimi</b>	<b>Information Marketing System</b>	<b>Informatsion-naya sistema marketinga</b>	insonlar, jihozlar va uslubiy ta'minot o'zaro aloqadorligining doimiy faoliyat yurituvchi tizimi bo'lib, marketing sohasi bilan shug'ullanuvchilarning rejalashtirishni, tadbiiq etishni va tadbirlar bajarilishi ustidan nazoratini takomillashtirish maqsadida foydalaniladigan muhim, o'z vaqtidagi va aniq ma'lumotlarni tasniflash, tahlil qilish, baholash va tarqatish uchun mo'ljallangan.
<b>Marketing nazorati</b>	<b>Marketing control</b>	<b>Marketingovyy kontrol</b>	amaldagi ko'rsatkichlarni reja ko'rsatkichlaridan farqlanish qiymatlari va sabablariga bog'liq holda, to'g'rilovchi harakatlarni tayyorlash. Nazoratning uchta turini ajratadilar: - yillik rejalarni bajarish ustidan; - foydalilik dinamikasi ustidan; - strategik maqsadlar uchun foydalanilish mumkin bo'lgan, axborot yig'ish ustidan.
<b>Marketing sintezi</b>	<b>Synthesis marketing</b>	<b>Sintez marketinga</b>	vaziyatli tahlil asosida tsrategik rivojlanish maqsadlarini oldinga surish; bozor kon'yunkturasi va korxon (kompaniya) jon saqlash sharoitlarini hisobga olgan holda maqsadlarni baholash; qarorlarni tsrategik rejalashtirish asoslari sifatida tayyorlash.

## VI. ADABIYOTLAR RO'YXATI

### O'zbekiston Respublikasi Qonunlari

1. O'zbekiston Respubliki konstitutsiyasi. – T.: “O'zbekiston”, 2003.
2. O'zbekiston Respublikasi Prezidentining «O'zbekiston Respublikasi turizm salohiyatini rivojlantirish uchun qulay sharoitlar yaratish bo'yicha qo'shimcha tashkiliy chora-tadbirlar to'g'risida»gi 2018 yil 3 fevraldagi PF-5326-son [Farmoni](#)
3. O'zbekiston Respublikasi Prezidentining “O'zbekiston Respublikasini yanada rivojlantirish bo'yicha harakatlar strategiyasi to'g'risida” gi №PF-4947 sonli Farmoni. //Xalq so'zi. 2017 yil 8 fevral.
4. O'zbekiston Respublikasi Prezidentining "2017-2021 yillarda O'zbekiston Respublikasini rivojlanishining beshta ustuvor yo'nalishlari bo'yicha Harakatlar strategiyasini kelgusida amalga oshirish chora-tadbirlari to'g'risida" gi 2017 yil 15 avgustdagi №3-5024 sonli Qarori.
5. O'zbekiston Respublikasi Prezidentining “Kirish turizmini rivojlantirish chora-tadbirlari to'g'risida” gi 2018 yil 6 fevraldagi PQ-3509-sonli Qarori.
6. SH. M.Mirziyoev. Tanqidiy tahlil, qat'iy tartib-intizom va shaxsiy javobgarlik - har bir rahbar faoliyatining kundalik qoidasi bo'lishi kerak Tashkent: O'zbekiston, 2017 y.,104 b.
7. Safaeva S.R. Mehmonxona xo'jaligini tashkil etish. O'quv qo'llanma. T.: TDIU, 2011.-299 b.
8. Sobirova D.A. Multimedia tizimlari va texnologiyalari. O'quv qo'llanma - T: TDIU, 2013 y. 138 bet.
9. Badretdinova F.A. Iqtisodchining avtomatlashtirilgan ish joyi. O'quv qo'llanma. - T.: TDIU, -2004.-101 bet.
10. Ganiev S.K., Karimov M.M., Tashev K.A. Axborot xavfsizligi . Axborot-kommunikatsion tizimlar xavfsizligi . O'quv qo'llanma. T.-Aloqachi, 2008. -382 bet.
11. Godin V.V.,Korneev I.K. Upravlenie informatsionnymi resursami: 17-modulnaya programm dlya menedjerov «Upravlenie razvitiem organizatsii». Modul 17.- M.: «INFRA-M», 1999.-432s.
12. Zavgorodnyy V.N. Kompleksnaya zashchita informatsii v kompyuternyx sistemax. Uchebnoe posobie.- M. Logos. 2001- 264s.
13. I.S. Tuxliev, R.Hayitboev, B.SH. Safarov, G.R.Tursunova. Turizm asoslari. Darslik.– Toshkent, 2014. - 388 b.
14. Ikonnikov V.F. Informatsionnye texnologii v industrii turizma: ucheb.-metod. Posobie / V.F.Ikonnikov, M.N. Sadovskaya. – Minsk: RIPO, 2014. – 78 s.
15. Informatsionnoe obespechenie turizma: uchebnik / N.S. Morozov, M.A. Morozov, A.D. CHudnovskiy, M.A. Jukova, L.A. Rodigin. – M.: Federalnoe agenstvo po turizmu, 2014. – 288 s.
16. Kamilova F.Q., Hamidov O.H., Kamilov Z.K. Mehmonxona va restoran xo'jaligi marketingi. Darslik. TDIU, 2011. –143 b.

17. M.A.Morozov, N.S.Morozova «Информационные технологии в социально-культурном сервисе и туризме. Orgtexnika.» – 3-e izd., ster. – M.: Izdatelskiy sentr «Akademiya», 2005. – 240 s.
18. SHodiev T.SH. va boshqalar. Iqtisodiy-matematik usullar va modellar. O‘quv qo‘llanma. - Toshkent 2010. - 195 b.
19. Makarova N.V., Volkov V.B. Informatika: Uchebnik dlya vuzov. – SPb.: Piter, 2011. – 576 s.
20. R.X.Alimov, B.YU.Xodiev, K.A.Alimov va boshq. /S.S. G‘ulomovning umumiy taxiri ostida. Milliy iqtisodda axborot tizimlari va texnologiyalari: Oliy o‘quv yurtlari talabalari uchun o‘quv qo‘llanma. T.: «SHarq», 2004. –320 b.
21. Rodigin L.A. Internet-texnologii v turizme: e-commerce. Uchebnik. M.: 2005. – 333 s.
22. O‘zbek tilining izohli lug‘ati: 80000 dan ortiq so‘z va so‘z birikmasi. J. 1-5. / Tahrir hay‘ati:T.Mirzaev (rahbar) va boshq.; O‘zR FA Til va adabiyot in-ti. -T.: “O‘zbekiston milliy ensiklopediyasi” Davlat ilmiy nashriyoti, 2006.
23. E.YU. Safarov, I.M.Musaev, H.A. Abdurahimov. Geoaxborot tizimi va texnologiyalari.O‘quv qo‘llanma. - Toshkent 2008. - 148 b.
24. T.X.Xakimov, O.M.Abdullaev, A.A.Almuradov. Ijtimoiy-iqtisodiy jarayonlarni modellashtirish va prognozlash. O‘quv qo‘llanma. - Toshkent 2012. - 194 b.
25. Lotfullin R. Vizualizatsiya geograficheskix dannyx s pomoshchyu nadstroyki GeoFlow/ <http://exceltip.ru/>
26. Biblioteka turisticheskoy i ekonomicheskoy literatury/ <http://tourlib.net/lib.htm/>
27. Mobilnyy banking CLICK / <http://click.uz/>
28. Информационные технологии в туризме[Elektron resurs]/ Manzil: <http://tourlib.net/lib.htm/> [Sana: 5.10.2015]
29. Xalqaro turistik tashkilotning kutibxonasi / <http://www.e-unwto.org/>
30. Universalnaya sistema raschetov /<http://webmoney.ru/>
31. www.webofscience.com - Xalqaro ilmiy maqolalar platformasi
32. [www.scopus.com](http://www.scopus.com) – Xalqaro ilmiy maqolalar platformalari
33. www.stat.uz – O‘zbekiston Respublikasi Davlat statistika qo‘mitasi sayti.
34. www.cer.uz– Iqtisodiy tadqiqotlar markazi sayti.
35. Iqtisodiyot va innovatsion texnologiyalar. Ilmiy-elektron jurnal. [www.iqtisodiyot.uz](http://www.iqtisodiyot.uz)
36. International Journal of Business Forecasting and Marketing Intelligence. [www.inderscience.com](http://www.inderscience.com)
37. Journal of International Marketing. [www.ama.org](http://www.ama.org)