

ГР.ТУРСУНОВА

РЕСТОРАН СЕРВИСИНИ ТАШКИЛ
КИЛИШ



САМАРКАНД-2018

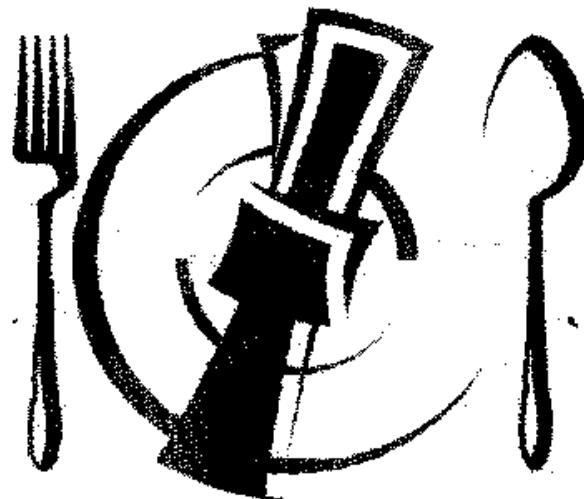
**ЎЗБЕКИСТОН РЕСПУБЛИКАСИ
ОЛИЙ ВА ЎРТА МАХСУС ТАЪЛИМ ВАЗИРЛИГИ**

САМАРҚАНД ИҚТИСОДИЁТ ВА СЕРВИС ИНСТИТУТИ

Г.Р.ТУРСУНОВА

**РЕСТОРАН СЕРВИСИНИ
ТАШКИЛ ҚИЛИШ**

ЎҚУВ ҚЎЛЛАНМА



САМАРҚАНД – 2018

Г.Р. Гуреулов «Ресторан сервисини ташкил қилиш» йүзүү күлланма.
Самарқанд САМИСИ. 2018, 336 бет.

Ушбу ўкув күлланма Самарқанд иқтисодиёт ва сервис институтининг «Халқаро туризм ва туризм сервиси» кафедрасида ишлаб чиқилди. Ушбу ўкув күлланмада талабалар «Ресторан сервисини ташкил қилиш» фанини мустакил ўрганишлари учун барча ўкув - услубий материаллар мағжуд.

Мазкур ўкув күлланма олий ўкув юрглари 5610300 - «Туризм (фаолият йўналишлари бўйича)» ва 5610200 - «Мехмонхона хўжалигини ташкил этиш ва бошқариш» каби таълим йўналишлари, шунингдек «Сиртқи» бўлимда таҳсил олаётган талабаларга мўлжалланган. Ундан туризм бўйича қаеб - ҳунар коллежлари ўқитувчилари ва туризм соҳасида фаолият кўрсатаётган мутахассислар ҳам фойдаланишлари мумкин.

Такризчилар:

- | | |
|-------------|-----------------------------------------------------------------|
| Б.Ш.Сафаров | СамДУ «Иқтисодиёт ва бизнес» факультети
декани, и.ф.д., доц. |
| Т.С.Шарипов | СамИСИ «Сервис ва туризм» факультети декани,
и.ф.н. |

...

Ресторан сервисини ташкил қилиш КИРИШ

Жаҳонда иктиносидий ва ижтимоий жиҳатдан ривожланган давлатлар тажрибаси шуни кўрсатмоқдаки, иктиносидий ўсишни таъминлашда етакчи соҳалардан бири хизматлар соҳаси ҳисобланади. Ўзбекистон миллий иктиносидиётининг баркарор ва жадал ривожланишида, ахолининг бандлиги ва турмуш фаровонлигини таъминлашда хизматлар соҳаси мухим аҳамиятга эга.

Ҳозирги кунда Ўзбекистонда туризмнинг хизмат кўрсатиш соҳасидаги улуши 3% ташкил қилмоқда, бу эса туризм хизмат бозорининг такомиллашуви, янги иш ўринларининг яратилиши ҳамда соҳага боғлик бўлган тармоқларнинг ривожланишига бевосита туртки бўлади. Жумладан, туризм фаолиятини ривожлантириш масаласи 2017 - 2021 йилларда Ўзбекистон Республикасини ривожлантиришнинг бешта устивор йўналишлари бўйича Ҳаракатлар стратегиясининг иктиносидиётни ривожлантириш ва либераллаштиришнинг устувор йўналишаридага ҳам ушбу соҳани тараккий этиши бўйича вазифалар келтириб ўтилган.

Статистик маълумотларга караганда дунё бўйича 4 млрд аҳоли сайёҳ ҳисобланиб, улардан кўпчилиги 4 кундан 14 кунгача ўз саёҳатларини амалга оширадилар. Экспертларнинг ҳисоб-китобига караганда Ўзбекистонга 15 млн. сайёҳларни жалб этсак, улардан миллий иктиносидиётимизга келадиган даромад ҳажми 15 млрд. АҚШ долларини ташкил қиласди¹.

Ўзбекистонга туристлар оқими кўлайиб бормоқда. Жорий йилнинг 9 ойи статистик маълумотларига кўра, мамлакатимизга 3 млн. 900 мингдан ортиқ сайёҳ ташриф буюрган. Бу кўрсаткич ўтган йилнинг шу даврига нисбатан 2 баробарга кўлайди. 70 - 80% туристлар оқими кўшни давлатлардан кириб келаётган меҳмонлар ҳиссасига тўғри келади. Маълум бўлишибча мамлакатда турист ўртacha 3 кун давомида саёҳат қиласди².

Ўзбекистонда туризм соҳасини янада ривожлантириш ва такомиллаштириш борасида тизимли ислоҳотлар амалга оширилмоқда. Мамлакатимиз иктиносидиёти ва равнаки учун туризм соҳасининг мухим аҳамият қасб этилиши тўғрисида Президентимиз Ш.М.Мирзиёевнинг куйидаги фикрларини келтириш кифоя. «Туризм - иктиносидиётнинг мухим тармоқларидан бири. Мавжуд имкониятлардан самарали фойдаланган ҳолда, ушбу тармоқни янада такомиллаштириш зарур, буни даврнинг ўзи тақозо этмоқда»³.

¹ <http://podrobno.uz>

² <http://zamin.uz>

³ <http://Uza.uz/oz/politics/туризмни ривожлантириш масалалари мухокама килинди. 03.10.2017>

4 Ресторан сервисини ташкил қилиш

Туризм соҳасини ташкил этишда, энг аввало, туристлар жойлаштириладиган жойларда, республика ҳудуди бўйлаб харакатланишида, туризм обьектларига ташрифларни уюштиришда овқатлантириш хизматига бўлган талаб шакулланади. Шундай экан, туризмнинг бошка хизмат турлари каби овқатлантириш хизмати ҳам асосий хизмат тури хисобланади.

Бир ўйлаб кўринг ер юзида қайча миллат ва элатлар яшайди. Ҳар бир миллат ва элатнинг нафакат ўз олихонаси ва таомлари, балки таомларини тайёрлаш усули, столни бечани ва таомларни узатиш тартиби, мижозларни кутиб олиш ҳамда уларга хизмат кўрсатиш конун-коидалари мавжуд.

Ҳозирги кунда туризм соҳаси учун республикамизда Тошкент давлат иқтисодиёт университети, Самарқанд иқтисодиёт ва сервис институти, Урганч, Бухоро, Карши, Термиз, Фарғона давлат университетлари ҳамда Тошкент шаҳридаги Сингапур менежментни ривожлантириш институти ва катор туризм касб-хунар коллежлари малакали кадрлар тайёрлашда ўз ҳиссаларини кўшиб келмоқдалар. Юкорида санаб ўтилган олий таълим муассасаларида «Туризм (фаолият йўналишлари бўйича)», «Мехмонхона хўжалигини ташкил этиш ва бошвариши», «Туризм (халқаро ва ички туризм)», «Маркетинг (туризм)», «Менежмент (туризм)» таълим йўналишлари бўйича кадрлар тайёрланмокда. Бу борада туризм соҳасидаги олий ўкув юртларининг ўкув режаларидаги умумкасбий фанлари блокида турган «Ресторан сервисини ташкил қилиш» фани ҳам муҳим аҳамиятга эга.

Унбу ўкув қўлланма туризм йўналишида ўқиётган талабалар учун фан ҳакидаги ҳам назарий ҳам амалий тушунчаларга эга бўлиши, ресторон сервисининг амалий моҳиятини тушуниб олишларига кўмак беради.

Шуни таъкидлаш жоизки, «Ресторан сервисини ташкил қилиш» фани бўйича ҳозирда дарслик ва ўкув қўлланмаларнинг етишмаслигини хисобга олган ҳолда ва туризм таълими йўналишлари бўйича Самарқанд иқтисодиёт ва сервис институти республикада таянч олий даргоҳ бўяганилиги туфайли, муаллиф томонидан тайёрланган ушбу ўкув қўлланма ресторан фаолияти ва мижозларга хизмат кўрсатишни мукаммал ўрганишлари учун дастирул амал бўлиб хизмат қиласди.

I-Маеву: «РЕСТОРАН СЕРВИСИНИ ТАШКИЛ ҚИЛИШ» ФАНИГА КИРИШ



Режа:

1. «Ресторан сервисини ташкил қилиш» фанининг мақсади ва вазифалари
2. Овқатлантириш корхоналарида рестораннынг тутган ўрни
3. Рестораннынг пайдо бўлиш тарихи

1. «Ресторан сервисини ташкил қилиш» фанининг мақсади ва вазифалари

Жаҳонда иқтисодий ва ижтимоий жиҳатдан ривожланган давлатлар тажрибаси шуни кўрсатмоқдаки, иқтисодий ўсишни таъминлашда етакчи соҳалардан бири хизматлар соҳаси хисобланади. Ўзбекистон миллий иқтисодиётининг барқарор ва жадал ривожланишида, аҳолининг бандлиги ва турмуш фаровонлигини таъминлашда хизматлар соҳаси муҳим аҳамиятга эга. Хизматлар соҳасида эса туризмнинг улуши йилдан йилга ошиб, Ўзбекистонда туризм соҳасини янада ривожлантириш ва такомиллаштириш борасида тизимли ислоҳотлар амалга оширилмоқда. Жумладан, 2016 йил 2 декабрдан бошлаб эса Президентимиз Шавкат Мирзиёев «Ўзбекистон Республикасининг туризм соҳасини жадал ривожлантиришни таъминлаш чора - тадбирлари тўғрисида»ги ПФ - 4861 - сонли фармонга имзо чекди. Ушбу фармон туризм соҳасини жадал ривожлантиришни таъминлаш, туризмга иқтисодиётининг стратегик сектори мақомини бериш, уни мамлакат иқтисодиётини барқарор ўстиришнинг, минтақаларда туризм салоҳиятидан самарали фойдаланишнинг, аҳоли турмуш даражаси ва сифатини оширишда туризм ролини кучайтиришнинг қудратли воситасига айлантиришга қаратилгандир.

Мамлакат улкан туристик салоҳиятга эга бўлишига карамай, туризм инфратузилмаси, туризм хизматлари сифати ва унинг даражаси, шунингдек соҳани бошқариш тизими глобаллашув ва кескин рақобат шароитида замонавий талабларга мос келмайди.

6. Ресторан сервисини ташкил қилиш

Туризмнинг мамлакат иқтисодиётга қўшаётган хиссаси, хизмат кўрсатиш соҳасини ривожлантириш ва аҳолини иш билан таъминлаш жаҳондаги ўртача кўрсаткичлардан оркада қолмоқда⁴. Фармонда туризм соҳасида давлат сиёсатининг сифат жиҳатдан янги босқичга ўтишини белгилаб берадиган ушбу соҳани тубдан ислоҳ қилиш бўйича мисли кўрилмаган чора - тадбирлар назарда тутилган. Республиканиң барча минтақаларида замонавий жаҳон стандартларига, туристларнинг эктиёклари ва талабларига жавоб берадиган туризм индустряси обьектларини - меҳмонхоналарни ва жойлаштиришнинг шу каби воситаларини, умумий овқатлантириш обьектларини, транспорт - логистика тузилмаларини, ахборот марказларини, маданият ва спорт муассасаларини жадал ривожлантириш, асосий туризм йўналишлари бўйича йўл - транспорт ва муҳандислик-коммуникация инфратузилмасини, йўлбўйи инфратузилмасини жадал қуриш ва реконструкция қилиш, ушбу мақсадлар учун хорижий инвесторларни кент жалб этиш каби муҳим масалалар белгияб қўйилган.

Туризм соҳаси Ўзбекистон иқтисодиётининг ажралмас бир қисми ҳисобланади. Шунинг учун юртимиз бўйлаб саёҳат қиладиган ички ва хорижий туристларга сифатли хизмат кўрсатиш талаб этилади. Биз биламизки, туризм соҳасининг асосий таркибларидан бўлган ресторон сервиси фаолиятининг назарий ва амалий жиҳатларини ўрганиш, Ўзбекистонда фаолият кўрсатаётган овқатлантириш корхоналарининг турлари ва вазифалари ҳақидаги билимларни эгаллаш соҳани ривожланиши учун муҳим аҳамият касб этади. Мазкур фаолиятни йўлга қўйиш эса соҳа мутахассисларга боғлик бўлганлиги туфайли, юқори малакали кадрларни тайёрлаш ҳозирги куннинг муҳим вазифаларидан бирига айланмоқда. Ушбу вазифани амалга оширишда мавжуд олий таълим муассасаларида мутахассислик фанлари ўқитилиб, уларда касб илмига тааллуқли муаммолар ўз ечимини топмоқда. Шундай фанлардан бири «Ресторан сервисини ташкил қилиш» фани хам ўз ўрнига эга бўлиб, асосий мутахассислик фанларидан бири ҳисобланади.

Фаннинг мақсади – талабаларда туризм хизмат бозорида ресторан сервисининг тутган ўрни, ресторанда хизмат кўрсатиш

⁴ Мирзиев Ш.М. «Ўзбекистон Республикасининг туризм соҳасини жадал ривожлантиришни таъминлаш чора-тадбирлари тургисида» ги Фармони. 2016 йил 2 декабр

Ресторан сервисини ташкил қилиш техникаси ва усуллари хакидаги назарий ва амалий билимларни шакллантириш ҳамда келажакда шу соҳадаги маҳоратларини оширишга ёрдам беришдан иборатdir.

Фаннинг вазифаси – талабаларга ресторан сервисини ташкил қилишнинг назарий асосларини, ресторанда хизмат кўрсатишнинг миллий ва халқаро замонавий стандартларини, хизмат кўрсатувчи ходимларнинг хизмат кўрсатиш маданияти ва усулларини ўргатишдан иборат.

Фан бўйича талабаларнинг билим, кўникма ва малакаларига куйидаги талаблар қўйилади. Талаба:

- «Ресторан сервисини ташкил қилиш» фанининг мақсади ва вазифалари;
- овқатланиш корхоналари ва уларнинг таснифланиши;
- ресторанлар ва овқатланиш корхоналарининг ташкилий бошқарув тузилмаси;
- туризм соҳасида ресторанлар овқатлантиришнинг асосий тизими сифатида;
- ресторан бошқарувида кадрларни танлаш ва жойлаштиришни ташкил этиш;
- ресторан хўжалигига санитария - гигиена талабларини ташкил этиш;
- ресторан бизнесини ривожлантиришда рекламанинг ўрни ҳакида **тасаввурга эга бўлиши**.
- ресторанда хизмат килувчи ходимларнинг вазифалари;
- ресторанда таомнома ва уни тузиш тартиби;
- ресторанда мижозларга хизмат кўрсатишни ташкил этиш;
- ресторанда хизмат кўрсатишнинг маҳсус турлари ва шакллари;
- ресторан ошхонасида ишлатиладиган идиш-товоқлар ва анжомлар;
- столни сервировка қилиш жараёнлари;
- ресторан хизматларида хавфсизлик қоидалари ҳакида **билиши ва улардан фойдалана олиши**.
- ресторан хизматларида технологик жараёнлар тавсифи;
- ресторанларда овқатланиш залини тайёрлаш;
- банкст хизматларини ташкил этиш ҳакида **кўникналарга эга бўлиши лозим**.

«Ресторан сервисини ташкил қилиш» фани 5610300 - «Туризм (халқаро ва ички туризм)», 5610200 - «Меҳмонхона хўжалигини

8. Ресторан сөрнистин ташкил қилиш

ташкил этиши ва бошқарин» таълим йўналишларининг II - босқич бакалаврлари учун мўлжалланган бўлиб, мазкур фанни ўрганиш «Туризм: назария ва амалиёт», «Экскурсия хизматларини ташкил қилиш», «Халқаро туризм: тажриба ва амалиёт», «Экотуризм», «Туроперейтинг», «Мехмонхона хизматларини ташкил этиш», «Туризмни режалаштириш» каби фанлар билан узвий алоқада олиб борилади.

2. Овқатлантириш корхоналарида ресторанларнинг тутган ўрни

Ўзбекистонда туризм соҳасини ривожлантириш мақсадида туристларга хизмат кўрсатиш тизимини кенгайтириш ва улар учун барча шароитларни яратиш, янги туристик мажмуалар, меҳмонхоналар, дам олиш масканлари, ресторанлар, барлар, транспорт соҳалари учун катта маблағлар ажратилмоқда. Бундай суръатда туризмни ривожлантириш албатта овқатлантириш корхоналари фаолиятининг ривожланишига бевосита таъсир кўрсатади. Чунки барча туристлар хоҳ халқаро туристлар бўлсин, хоҳ ички туристлар бўлсин, овқатлантириш корхоналаридан бири бўлган ресторан хизматидан фойдаланадилар. Акс ҳолда инсонлар овқатлантириш учун барча маҳсулотларни ўзлари билан олиб юриши ёки уй шароитларида тайёрлаб, истеъмол қилиши керак бўлади. Аммо туристларда бундай имкониятлар йўқ, шунинг учун ҳам улар овқатлантириш хизматидан фойдаланишга мажбурдир ва мана шу холатларнинг мавжуд бўлиши туризмда овқатлантириш хизматини уйғун ҳолда ривожланиши учун имкон беради. Шунинг учун ҳам туризмда асосий хизмат турларидан бўлган овқатлантириш хизмати ташкил этилади. Хорижий туристлар, ички туристлар ва маҳаллий аҳолига овқатлантириш хизматини кўрсатишида ресторан хизматларини ташкил қилиш, Ўзбекистонда фаолият кўрсатаётган овқатлантириш корхоналарининг турлари ва вазифалари, туризм хизматлар бозорида ресторан хизматларининг ўрни хақидаги билимларни әгаллаш туризм соҳасини ривожланишида муҳим ўрин тутади.

Ғарб мамлакатларида қабул қилинганидек, ҳар бир овқатлантириш корхоналари жумладан ресторан учун керакли кўрсаткичлар куйидагилардан иборат:

Ресторан сервисини ташкил қилиш 9

- рестораннинг дид билан безатилган эстетик манзарасининг кўзга ташланиши, хизматнинг олий даражадаги шароитларини яратиш;
- хизмат кўрсатиш жараёнида ходимларнинг ахлок - одоб қоида ва меъёрларини билиши;
- мижозларга хизмат кўрсатишда ўрнатилган тартиб ва интизом коидаларини билиши, уларга риоя қилиши;
- турли таом ва ичимликларни тавсия қилиши, олиб келиб бериши, шунингдек, кўникма техникаси ва таом тарқатиш усулларини билиши;
- стол устига дастурхон безашнинг асосий коидаларини билиши;
- хизмат кўрсатиш жараёнида хавфсизлик ва гигиена коидаларга риоя қилиши;
- ошхона идиш-товоқлари ва анжомлари, сочиқ ва дастурхонларининг етарли микдорда бўлиши.

Ресторан - бу озиқ - овқат маҳсулотларининг барча турларидан кенг ассортиментда мураккаб тайёрлаш технологиясига эга бўлган таомларни, шу жумладан буюртма бўйича тайёрланадиган таомларни, экзотик таомларни, хамирли ва қандолат маҳсулотларини ишлаб чиқарадиган, кенг ассортиментда алкогольли, иссик ҳамда совук ичимликларни, сотиб олинган маҳсулотларни, тамаки маҳсулотларини мижозларга таклиф киладиган, бундан ташқари якка буюртмалар асосида жуда кўп газак ва таомлар тайёрлайдиган, европача ҳамда миллий таомлар тақдим қилинадиган корхонадир.

Дунё бўйича овқатлантириш корхоналарининг ягона таснифи мавжуд эмас. Лекин, шунга қарамасдан кўп мамлакатларда оммавий тарқалган маълум бир кўринишдаги (типдаги) овқатлантириш корхоналари ажратилиб кўрсатилади.

Миллий ошхонага эга бўлган ресторанлар ҳам мавжуд бўлиб, улар италянча, хитойча, грекча, туркча, инглизча, америкача, ҳиндча, французча, немисча каби ресторанлардир. Улар айримлари нархларининг жуда арzonлиги билан ажралиб турса, айримлари эса қимматлилиги билан ажралиб туради.

Одатда туристлар қайси мамлакатда бўлсалар, ўша мамлакатнинг ошхонаси билан танишишга қизиқадилар. Кўп ҳолларда уларга шаҳарнинг қизиқарли миллий ҳамда арzon

10 Ресторан сервисини ташкил қилиш

ресторанлари ҳақида маълумот бериб борилади. Миллий ресторанлар билан таништириш нуқтаи назарда ҳам саёхатлар ташкил этилади. Масалан, Баварияда туристларни Бавария (Германия) ошхонаси билан яъни машҳур оқ сосискалар ҳамда баварча пиво билан меҳмон қилишади. Мьюнхенда туристларни албатта «Хофбрайхаус»га, яъни энг катта пиво залига олиб боришади. Австрияда эса туристларни дунёда энг машҳур бўлган венча шницелларни (катлет тури) тамадди қилишга олиб боришади ва албатта Италияда эса тушлик пастасиз (макаронли таом) ўтмайди. АҚШ да ва бошқа кўпгина мамлакатларда афғонча, колумбча, хиндча ва чехча каби ресторанлар фаолият юритади.

Сўнгги пайтларда вегетарианларга хос ошхоналар ва яхудийлар учун маҳесус тайёрланадиган таомлар ресторанлари ҳам фаолият кўрсатиб келмоқда. Туристлар ўртасида ресторанларга талаб жуда катта, улар иккита катта: классик ва тез хизмат кўрсатувчи ресторанлар гурухига бўлинади. Машҳур классик ресторанлар санъат асаридек кўзга ташланади. У ноёб, ҳайратомуз, ички безак ва жиҳозлари билан мижозларга завқ - шавқ бағишлийди. Аммо уларнинг нархи жуда киммат ҳисобланади.

Юқоридагилардан ташқари ресторанлар ихтисослашуви бўйича ҳам ажратилади. Масалан, факатгина балиқ, гўштили таомлар таклиф қиласиган ресторанлар фаолият олиб бориши ҳам мумкин.

Битта ресторан ҳам тез хизмат кўрсатувчи, ҳам ихтисослашган бўлиши мумкин. Улар қўйидагиларга бўлинади:

- тез хизмат кўрсатувчи, булар битта асосий таомни тайёрлашга ихтисослашган бўлади (денгиз маҳсулотлари, товук гўшти, гамбургер, пицца, сендвич, кўймоқ ва б.). Тез хизмат кўрсатиш корхоналари дунёда оммалашиб бормоқда. Туристлар уларга индивидуал ҳолатда ҳам, шунингдек, ташкиллаштирилган гурухли тур бўйича ҳам ташриф буюришлари мумкин. Ассортименти одатда бир неча таомлар билан чегараланади. Уларга совук таомлар, иссик таомлар, ичимликлар, музқаймоқ ва бошқалар киради. Кўлчиликка танилиб улгурган «Fast Food», «Mc Donald's», «Burger King»лар, гамбургерлар тайёрлашга ихтисослашган «Pizza Hot» эса пицца тайёрлашга ихтисослашган;

- оиласий ресторанлар - булар эски кофеен тамойилига мослаштириб ташкиллаштирилади;

Ресторан сервисини ташкил қилиш

• *миллий ошхона ресторонлари* - буларни «этник ошхоналар» деб ҳам аташади. Бундай этник (ёки этнографик) овқатлантириш корхоналари туристлар томонидан катта қизиқиш билан фойдаланилади;

• *тематик ресторонлар* - бу бирор - бир мавзу, йўналиш бўйича масалан, мусика эшитиш, футбол томоша қилишни ташкил этади. Бундай ресторанлар чегараланган ассортиментдаги таомларни таклиф қиласди. Уларнинг асосий мақсади - муҳит яратишдир, яъни тематик овқатлантириш корхоналари бирор буюк шахс ёки машхур киши ҳаёти ва фаолиятига бағишлиган бўлади. Бу эса хорижий туристларнинг катта эътиборини тортади.

Хизмат кўрсатиладиган мижозларнинг сони бўйича ресторанлар кичик (10 - 15 кишигача) ва катта (500 киши ва ундан ортик) ресторанларга бўлинади. Ресторанларда асосан тушлик ва кечки таом ташкил этилади.

Овқатлантиришининг турлари бу эрталабки нонушта, ярим пансион, тўлиқ пансион доимо туристик хизматлар кўрсатилиши таркибида белгиланган бўлади. Ярим пансионда (икки марта овқатлантириш) эрталабки нонушта ва тушлик ёки кечки овқатлантириш ташкил этилади. Пансион - бу уч марталик овқатлантиришидир. Қимматбаҳо хизмат кўрсатилиши вариантиларида бутун кун давомида ва ҳамтоки тунда исталган вақтда, исталган миқдорда овқатлантириш ҳамда ичимликлар (спиртти ичимликлари ҳам қўшиб ҳисоблагандай) ичиш имконияти мавжуд бўлади.

Овқатлантириш хизматини ташкил этишда туристларнинг соглигини ҳам ҳисобга олиш керак. Нотўғри овқатлантириш, ёмон тайёрланган таом заҳарланишга олиб келиши мумкин. Масалан, 40% гача туристлар Миср ва Ҳиндистонга борганларида диареядан азият чекадилар. Айниқса, кўчадаги майда сотувчилар сотадиган сув ва таомлар хавфлидир. Айрим тоифадаги туристлар гурухида диний белгилари бўйича умумий қабул қилган чекланишлар (чўчқа гўштини истеъмол қилмаслик, рўза тутиш), вегетарианларни ўзига хос талаблари, болалар овқати каби талабларни ҳам ҳисобга олиш зарур. Овқатлантиришга бўлган бундай талабларнинг ўзига хослигини туристларга тур сотиб олаётганларида айтилиши мақсадга мувофик бўлади.

Ресторанлар фаолиятида хорижий туристларни қабул қилиш муҳим аҳамиятга эга. Чунки хорижий туристларга одатда

10 Ресторан сервисини ташкил қилиш

овқатлантишини ташкил қилиш алоҳида залларда ёки умумий залларниң чөнгарағандағы кисмиде амалга оширилиб, уларга хизмат күрсатиш жуда ҳам эътибор ва дид билан тайёрланған жойларда ташкил этилиши лозим. Ресторан ишни ташкил қилишда бинонинг ички ва ташки қўриниши чиройли ҳамда мижозларга хизмат күрсатиш учун тайёр бўлиши керак. Туристларнинг ресторан худудида овқатлантириш жараёни ресторан биносидаги савдо заллари ва қўшимча ёрдамчи хоналарни тартибга келтириш, стол ва стулларни тўғри жойлаштириш, идиш - товоқ ва анжомлар ёрдамида столларни безаш ҳамда официантларни ишга тайёргарлик ҳолатлари билан белгиланади.

Шунингдек, мижозларни турли хилдаги хизматлардан фойдаланишлари учун имкониятларнинг мавжудлиги, туристларни қабул қилиш ва уларга сифатли хизмат күрсатиш мақсадида хизмат күрсатувчи ходимларнинг малакалари мижозларга хизмат күрсатишдаги қулагайликларни ҳам инобатга олиш зарур бўлади.

Туризм соҳасида туристларга овқатлантириш хизматини ташкил қилиш хизмат күрсатишнинг муҳим қисми ҳисобланади. Шунинг учун ҳам туристлар учун хизмат күрсатиш тури икки кисмдан иборат: биринчидан, ошхона ва бошқа озиқ - овқатларнинг сифати ҳамда ассортименти, иккинчидан, озиқ - овқат ва хизматларни мижозларга сотища сифат жараёнини такомиллаштиришdir. Сифат ва ассортимент овқатлантириш корхоналарининг тури ва қайси категорияга эга эканлигидан қатъий назар барча корхоналар учун бир хил аҳамиятга эга эканлиги билан баҳоланади.

Озиқ - овқат ва хизматларни туристларга сотищ, уларнинг талабларини кондириш шартларидан бири - бу ўз вақтида маҳсулотларни сотищ ҳамда барча талаб қилинган хизматларни кондиришдан иборатdir. Масалан: меҳмонхона ёки ресторанларда тез хизмат күрсатиш ҳал қилувчи аҳамиятга эга бўлиб, буларга буюртма қилинган таомнинг мижозга ўз вақтида берилиши ва ўз - ўзига хизмат қилиши киради. Ресторанларда эса хизмат қилиш сифати меҳнат турлари яъни ходимларнинг қайси лавозим билан шугулланишга боғлиқ бўлади. Буларга маъмурий хизмат, официантлар, кийим қабул қилувчи дагилар ва бошқа хизмат күрсатувчи ходимлар киради.

Ресторан сервисини ташкил қилиш

Овқатлантириш соҳасида хизмат кўрсатиш сифати ва кўрсаткичлари кўйидагилардан иборатdir:

- бериладиган таом иссиқ ёки совуклиги ва таом сифатини юкори даражада ташкил этиш;
- ресторанда бериладиган таомлар ассортиментининг турли - туманлиги, ичимлик ва бошқа маҳсулотлар тури бўйича мижозларга мос келиши;
- овқатлантириш жараёнида хизмат кўрсатилаётган мижозга нисбатан хушмуомалада бўлиши, таомномадаи мижознинг ўзи фойдаланиши, мижозлар талаб - эҳтиёжларига хушёр бўлиб туриши лозим. Мижоз буюртмасининг бажарилиш тезлиги ва овқатланиб бўлгандан сўнг таом ҳаққини тўлаш усулини кўллаш;
- таом истеъмол қилаётганда мижозларга хизмат кўрсатиш, вино ва ичимликларни рюмка, фужерларга қўйиш тартиби, хизмат кўрсатиш жараёнида официантлар барча коидаларга риоя қилиши шарт;
- залдаги тозалик ва шинамликини таъминлаш, залнинг интерьери мижоз дидига жавоб бериши, хизмат кўрсатиладиган мижозларга залларда бошқа шароитларни ҳам яратиши зарур;
- шахсий гигиена, ташки кўриниш ресторан категориясига жавоб бериши керак.

Овқатлантириш соҳасида таом ва ичимликларни ўрнатилган сертификация ва стандартлар асосида, белгиланган нархларда истеъмолчиларга етказиш асосий талаблардан биридир.

3. Ресторанларнинг пайдо бўлиш тарихи

Аксарият тарихчилар жамият таракқиётининг бу даврида хозирги меҳмонхоналар ва ресторанларнинг аждоди дастлабки меҳмонхона корхоналари пайдо бўлган даврни киритадилар. Бундай корхоналар «*Таверналар*» қадимги манускрипталарда тилга олинади. Тахминан миллоддан аввалги 1700 йилда ёзилган Бобил подшоси Ҳаммурапи кодекси мана шундай манускрипталардан биридир.

Қадимги Юнонистонда миллоддан аввалги I минг йилликда таверналар ижтимоий ва диний ҳаётнинг муҳим унсури хисобланган. Таверналарда саёҳатчиларни жойлаштириш учун хоналар мавжудлигига қарамай, улар асосан овқатлантириш хизматларини кўрсатишга мўлжалланган, ваҳоланки савдо -

14 Ресторан сервисини ташкил қилиш

сотикнинг ривожланиши ва шу билан боғлиқ узок муддатли сафарлар нафакат овқатлантиришни балки, тунаш жойларини ташкил қилишни ҳам тақозо этган.

Карvonсарайларнинг энг ривожланган тармоғи Рим империяси худудида бўлган. Кейинчалик Марко Поло, бу ерда «Карvonсарайлар тўхташи мумкин» - деб айтган ва ҳар 25 мил (40,22 км) узокликда ресторанлар қурила бошланган. Бунга мансабдор шахсларнинг ҳар жойда тўхтамасликлари сабаб бўлган. Бундай бинолар хужжатлар асосида ташкил қилинган, лекин бундай хужжатларни ҳам қалбакилаштирганлар бўлган. Ўша даврда Марко Поло саёҳатга чиққанда бундай бинолар сони 10 мингтагача етган деб таъкидлайди. Баъзи бир мулкдорлар ўзларининг ерларида бундай биноларни курган ва у ерга бадавлат одамлар кела бошлаган. Шу сабабли бой шахслар ўз маблагларини кўпайтириш ва саклаш мақсадида шунга ўхшаш ресторанларни қура бошлаган. Бу каби «тадбиркорлик» Секвию Локатога тегишилидир. Рим тракторчиси С.Локато (миллоддан аввалги 40 - йилларда) жуда банд шахс бўлганлиги сабабли у ресторанда овқатланган. Ўша даврда бино эгалари кўплаб хукуқлардан маҳрум бўлганлар. Хусусан улар ҳарбий хизматга чақирилмаган, бола асрар олиш хукуқидан маҳрум этилган, бошқача айтганда: маънавий одамийликдан четлатилган. Бундай иш билан шуғулланганлар тўғридан - тўғри шубха остида колганлар.

Римлик ошпазлар ўз ишларини юқори даражада деб билганлар. Император Адрианинг (миллоддан аввалги 118 - 138 йиллар) бош ошпази Платинский ўзининг шахсий академия санъатини очган. Одатга кўра Йигилишлар гуноҳ хисобланиб, факат мансабдор шахсларга рухсат берилган.

Ўша пайтларда ўз навбатида ҳаммомлар ҳам фаолият кўрсатган ва бундай ҳаммомларда юқори лавозимли шахслар дам олганлар. Милодий 37 - йилда таҳтга Калигула келганда ҳаммомлар тинимсиз ишлаган. Ҳаммомда алоҳида - алоҳида хоналар бўлиб, уларда базмлар ўюнтирилган ва бундай базмларнинг кучайиб кетганлиги сабабли ортиқча ҳаражатларни чеклаш учун қарорлар чиқарилган. Рим империяси қулагандан сўнг империяда «Мехмондўстлик» тушунчаси кучайди.

X - XV асрлар. Ўрта асрларнинг бошида оддий одамларга меҳмондўстлик хизматини кўрсатиш диний муассасалар томонидан

Ресторан сервисини ташкил қилиш

амалга оширилган. Ўша пайтларда саёҳатчиларнинг сафари қирол саройи ёки черков билан боғлиқ бўлган. Асосий саёҳатчилар миссионерлар, зиёратчилар ва муқаддас жойларни саёҳат қилувчилар бўлган. Шу сабабли саёҳатчилар тўхтайдиган ховлилар, черковлар яқинида қурилган.

Европада Буюк Карл VIII - асрлардаёқ саёҳатчилар учун маҳсус уйлар қурдирган. Ронсевал даражасидаги бундай уйлардан бирида саёҳатчилар учун жуда чиройли қабул уюштирилган. У ерда бепул нон, этикдўз хизмати, касаллар учун тўшаклари бор шифохона бўлган. Черковда овқат оддий, лекин бошқа жойларга нисбатан юкори сифатли бўлган.

Ўрта асрларда одамларнинг саёҳат қилишлари бирмунча кўпайган. Лекин саёҳатчилар 1 та катта хонада ерда ётган ва ҳар ким ўзи олиб келган овқатини еган (асосан нон ва чинсок).

Римликларнинг авлоди Италияликлар бўлади. Италия жанубидаги савдо ва хунармандчилик билан шуғулланган илк Италия буржуа вакиллари Европа ошпазлик санъатининг барпо бўлишига асос бўлишди. XIV асрнинг иккинчи ярмига келиб Европада кулинария пазандачилик санъати Италиядан Францияга кўчди. Францияда мазали таом тайёрлаш масаласини ҳатто давлат ҳам қўллаб қувватлаб, француз қироллари ўзларини яхши ошхона ташкилотчилари сифатида кўрсатишган.

1375 йилда Францияда Карл V нинг ошпази Гуёле Тирел томонидан ягона нусхада «I - ошпазлик китоби» яратилди. Бу пазандачилик санъати оламида катта қадам бўлиб, у шунчалик юкори даражага етганини кўрсатди. Ватиканда «I - ошпазлик китоби» 100 йил ўтгач, яъни 1470 йилда яратилди. Унинг муаллифи номалум *Монах* руҳоний эди. Англияда бундай китоб *Типография* усули билан 1508 йилда яратилди. 1571 йилда Францияда Карл IX нинг саройидаги зиёфат учун ўзида таомлар рўйхатини акс эттирган «*I - Меню*» ишлаб чиқилди. Бу эпизотик воқеа бўлганлиги сабабли ўша пайтда «Меню» номини олмади. Ҳақиқий меню 100 йил ўтгач, яъни XIV асрнинг 60 - йилларида Людовик XIV нинг сарой ошхонасига тушлик буюртмаси учун таомлар рўйхати сифатида ишлаб чиқилди. Кўриниши жиҳатидан улар қалин қоғоздан тайёрланган карточкалар бўлиб, уларда таомлар рўйхати ягона нусхада киролга тайёрланган эди.

Францияда «*Меню A la carte*» деб номланган таомномадан фойдаланилган ва меҳмонлар ўзлари хоҳлаган таомларни танлаш

16. Ресторан сервисини ташкил қилиш

Хукуқига зга бўлганлар. Махсулотларни саклаш мақсадида консервалар ва ваакумли кутилар яратилган. Қирол саройидаги базмларда юзлаб меҳмонлар иштирок этган. Бу зиёфатларда меҳмонларнинг даражасига қараб ҳар хил таомлар тортилган, яъни юкори даражали меҳмонларга энг тансик таомлар берилган. Лекин ошхонадаги санитария - гигиена шароити яхши бўлмаган. Ошлазлар ҳам санитария-тигиена ҳақида жуда наст тасаввурга эга бўлганлар. Ўша пайтларда санчқи ҳақида тасаввур бўлмаган. Тарихда, киролича *Екатерина Медичи* француз саройида санчқидан фойдаланишни ўргатишга ҳаракат килган. Лекин санчқидан кенг фойдаланиш орадан 200 йил ўтгач оммалашган. Унгача санчқи ўрнида одамлар қўллари билан таомларни истеъмол қилишган. Пичокни икки мақсадда: кесиши ва сийиш учун ишлатишган. Ўрта аср мутахассислари микроб, гигиена ҳақида ҳеч қандай мальумотта эга бўлмасада, кечки таомларда махсус коидаларга амал қилишган:

- 1) Таомни вактида тортиш зарур бўлган, кеч ҳам, эрта ҳам эмас.
- 2) Таомни талабга жавоб берадиган жойда тортиш керак: хавфсиз, ёқимли ва кулай.
- 3) Зиёфат бераётган мижоз чин дилдан ва хурсандчилик билан ташкил қилиши керак.
- 4) Тортиладиган таомлар ҳар хил бўлиши лозим, чунки кимгadir бир таом ёқмаса бошқасини тановул қилиши мумкин бўлади.
- 5) Столда ҳар хил ичимликлар бўлиши керак.
- 6) Хизматчилар хушмуомала ва одил бўлишлари керак.
- 7) Меҳмонлар бир - бирларига нисбатан ёқимли ва меҳрибон бўлишлари керак.
- 8) Кўшик ва кўйлар хурсандчилик мухитида ташкил қилиниши керак.
- 9) Хона ёруғ бўлиши керак.
- 10) Ҳар бир тортиладиган таом бир-биридан мазаси билан ажралиб туриши керак.
- 11) Меҳмонлар таомларни навбат билан шошилмасдан ейишлари керак.
- 12) Ҳар бир меҳмон кечки таомдан кейин дам олиши керак.

Ресторан сервисини ташкил қилиш 37

XVI асрга келиб Англияда оддий халқ учун ҳам таверналар пайдо бўлган. Бунда таом умумий столга тортилиб, нархи эса чегараланган. Асосий таом сифатида аччиқ таомлар берилган.

XVI - XVIII асрлар. XVI асрда дастлабки «Қаҳвахоналар» очилган. Улар ўша давр маданий ва адабий ҳаётининг марказларига айланган. Европада дастлабки «Қаҳвахоналар» 1652 йилда ва 1683 йили Венада биринчи марта «Асал ва Сут» қўшилган қаҳва таклиф қилинган. 1553 йилда Парижда биринчи марта «Ресторан» яъни «Турд Аржан» ресторани очилган. Бу ресторан кейинги икки аср мобайнида ўзига хос муассаса бўлиб қолди. Чунки унинг ягона вазифаси факат овқатлантиришдан иборат бўлган. «Ресторан» атамасининг ўзи кейинрок, XVIII асрнинг иккинчи ярмида муомалага киритилди.

1789 - 1799 йиллардаги буюк француз инқилоби даврида Франциялик машхур ошпазлар бошқа давлатларга чиқиб кетишга мажбур бўлди. Янги жойда улар ресторан бизнеси билан шугулландилар. Натижада «Ресторан Гояси» бутун дунёга таркалди.

XIX аср ўрталаридан *«A la carte»* таомномасидан фойдаланила бошланган. Мижоз таклиф қилинган рўйхатдан ўзига маъқул таомни танлаш имкониятига эга бўлган.

1831 йилда Нью - Йоркда очилган машхур «Делмонико» ресторани АҚШдаги биринчи ресторан хисобланади. Ўша даврда АҚШда ресторан ишининг ривожланишига француз анъаналари катта таъсир кўрсатган. 1852 йилга келиб АҚШнинг биринчи классли ҳар бир меҳмонхонаси ўз француз бош ошпазига эга бўлган. Таомнома ҳам анъанага кўра француз тилида ёзилган, бу эса инглиз тилидаги мижозлар учун қийинчиликлар туғдирган. «Делмонико» ресторанининг соҳибларидан бири Жон Делмониконинг саъи - ҳаракати билан биринчи марта икки тилли таомнома жорий қилинганди. Унда таомларнинг француз ва инглиз тилидаги номлари қарама - карши жойлаштирилиб, йиллар ўтиб бу анъана бутун дуёга кенг таржалди.

XVIII аср. Тарихчиларнинг фикрича Америкада карвонсаройлар Европага нисбатан кеч 1607 йилдагина пайдо бўлган. Таверналарнинг биринчиси 1634 йилда Нью - Йоркда Голланд компанияси томонидан «Таверна» очилди. Жеймс Товондонинг биринчи кичик *«Ковоқхона»лари* пайдо бўлганди. Ўша вақтдан бошлаб кичик *«Ковоқхона»си* аскарлар ва тадбиркорлар учрашув марказига айланганди. Улар нафакат

18 Ресторан сервисини ташкил қилиш

шахарларда, балки катта йўл бўйларида ва асосан чорраҳаларда ҳам курилган. Америкага Европадан кўчиб келган кўчманчилар ўзлари бу қовоқхона, карвонсарой ҳовлиларининг курилиши ва бошқариш маҳоратларини юз йиллар давомида йигилган тажрибалари асосида ўрганишган. Чунки ўша вактда инглизларнинг меҳмондўстлиги гарбликларнидан анча яхши ҳисобланган.

XIX аср. Цезар Ритс ўз замонасининг афсонавий шахсидир. Меҳмонхона индустрисининг асосчилари каби у ҳам ишни энг куйи погонадан бошлаган ва жонкуярлик билан меҳнат қилган. Натижада, меҳмонхона бизнесининг сирларини жуда тез ўрганиб, касбининг энг юкори чўкқиларига чикқан. Ўз иш тажрибасини у 15 ёшидан меҳмонхона бошқарувчисининг шогирди сифатида бошлаган. Францияда XVIII - XIX асрларда «*Ресторан Бизнеси*» ривожланиб, ресторан фаолиятини таҳлил қилиш давом этаётган найтларда 19 ёшли Ритс Париждаги кичик ресторандардан бирини бошкарған, лекин бу ишни бирданига ташлаб кетиб, машхур Voisin ресторанига официант ёрдамчиси бўлиб ишлаган. Бу ерда у бой ва машхурларнинг дидларига маъқул бўлиш санъатини ўрганган. Жуда қисқа вакт ичидаги доимий мижозлар тўғрисида ҳамма маълумотларни билиб олиб, (улар нимани яхши кўради ва нимани ёқтиришмайди) мижозларга яхши хизмат кўрсатиш кераклигини тушуниб етган.

1890 йилларда Лондонда «*Савой*» отели очилганида унинг бошқарувчиси *Цезер Ритс*, рестораннинг бош ошпази *Огюст Эскофе* эди. Уларнинг иккаласи ресторанни бир жамоа бўлиб тузишган ва асосан Европа таомларига мослаштирилган. Ритс ресторанининг ўзига хослигий ўндан иборатки, унда ҳамма ташриф буюрувчилар шохона кийинган ва аркестр мусиқалари чалиниб турган. Ритс «Яхши бошқариш учун одамлар билан яхши мулоқот қила билиши зарур» деган фикрни илгари сурган. Шу вактгача Ритснинг номи ресторан бизнесида ўчмас из қолдирди.

Эскофе ҳам ўз даврининг машхур ошпазлардан бири бўлган. У ўз касбининг буюк мутахассиси бўлганлиги учун ҳам Эскофе «*Ошхона Императори*» номини олган. Унинг ilk ошпазлик ишлари 13 ёшидан бошланган. Эскофе 13 ёшида ўз амакиси Француанинг ресторанида ilk фаолиятини бошлаган ва ошпазлик касбини 1920 йилгача давомида эттирган. Бутун умри давомида Эскофе хеч кимдан таҳсил олмай, ҳаммасини мустакил ўзи ўрганган. У

Ресторан сервисини ташкил қилиш [19]

барчасини нафакат ўрганган, балки көзгө түшүришга ҳаракат қилган.

1852 йилда Американинг ҳар бир отели ўзининг ошпазига эга бўлган ва ҳар бир отелида француз ошпази бўлиб, у ерда француз таомлари тайёрланган. Мехмонхоналарга европача усул киритилган бўлиб, хизмат кўрсатиш жараёнида нафакат номер учун, балки таомлар учун ҳам пул тўланган. Мехмонлар хоҳласа кўчада тамадди қилишлари ҳам мумкин бўлган.

1876 йилда *Фредерик Генри Харви* АҚШнинг Топика шаҳри темирйўл вокзалида ўзининг ресторанини очган. Бу ресторан мазали таомлари, тоза дастурхонлари, хушмуомала ходимлари билан ажralиб турган. Харвининг бизнеси шу сабабли гуллаб яшнаган. Ўша йилларда шаҳарда ўзининг меҳмонхонасини очган. 1880 - 1890 йилларда унинг ҳар 100 милда меҳмонхонаси бўлган. Унинг машхурлиги меҳмонхоналар сонининг кўплигидан эмас, балки ресторанида пишириладиган таомларнинг ассортиментида бўлган (етти хил таом бўлган).

XX аср бошлари. XX асрда «Ресторан бизнеси» янада кучайди. Ривожланиш айникса АҚШ ва Европа мамлакатларида кўп бўлган. Бунинг натижасида ресторан бизнесининг янгича кўринишлари пайдо бўлган.

1921 йилда Уолтр Эндерсон ва Билл Ингрэм гамбургерлар билан савдо қилувчи White Castle (Оқ қаср)ни очган. 1927 йилда Уиллард Марриотт биринчи марта пиво билан савдо қилувчи A&B Root Beer корхонасини Вашингтонда очади. Натижада у Hot Shoppe ва Root Beer компанияларининг асосчиси сифатида 30-йилларнинг миллионерига айланади.

1970 йилларга келиб ресторанларнинг янгича кўринишлари вужудга кела бошлади. Масалан: Tako Bell, IGT Friday's, Houston's ва Red Lobster.

Хулоса. Юкоридаги фикр ва маълумотлардан шуни айтиш мумкинки, овқатлантириш корхоналари ҳамда ресторанларнинг пайдо бўлиши узок тарихга эга. Ушбу узок йиллик тарих ҳозирги кунгача айrim овқатлантириш корхоналарида сақланиб, шаклланиб бормоқда. Бу эса овқатлантириш корхоналари хизматининг янада ривожланишида ва янги турларни ташкил қилишда туртки бўлмоқда.

20. Ресторан сервисини ташкил қилиш

Таянч сўз ва иборалар: миллий ошхона, овқатлантириш тури, хизмат кўрсатиш сифати, таверналар, илк ресторанлар, таомнома, каҳвахоналар, ресторан бизнеси, ресторан намоёндалари.

Маъзуни ўзлаштириши бўйича мустақил шилаш учун саволлар:

1. «Ресторан сервисини ташкил қилиш» фанининг мақсади ва вазифаларини тушунтириб беринг.
2. Овқатлантириш корхоналарида рестораннинг ўрнини изоҳлаб беринг.
3. Рестораннинг пайдо бўлиш тарихини тушунтириб беринг.
4. Илк ресторанлар қачон пайдо бўлган?
5. Ресторанлар пайдо бўлишига қандай омиллар таъсир кўрсатган?
6. Илк таомнома қачон ва қаерда пайдо бўлган?
7. Ресторан асосчиларидан кимларни биласиз?
8. Туризм соҳасида овқатлантириш корхоналарининг ўрнини қандай изоҳлайсиз?

Тест саволлари:

- 1. Туристларни овқатлантиришда ярим пансионга тўғри таъриф берилган қаторни аникланг**
А) Жойлаштириш ва бир маротаба овқатлантириш
Б) Жойлаштириш ва икки маротаба овқатлантириш
В) Жойлаштириш ва нонушта
Г) Жойлаштириш ва кечки овқатлантириш
- 2. Туристларни овқатлантиришда тўлиқ пансионнинг мөхиятини аникланг**
А) Жойлаштириш ва уч маротаба овқатлантириш
Б) Жойлаштириш ва бир маротаба овқатлантириш
В) Жойлаштириш ва икки маротаба овқатлантириш
Г) Фақат жойлаштириш
- 3. Францияда Карл V нинг ошпази томонидан ягона пусхада «1 - ошпазлик китоби» нечанди йилда яратилган?**
А) 1375 йилда
Б) 1480 йилда
В) 1500 йилда
Г) 1690 йилда

Ресторан сервисини ташкил қилиш 

4. «Ресторан» атамасининг ўзи қачон муомалага киритилган?

- A) XVIII асрнинг иккинчи ярмида
- B) XVI асрда
- C) XV асрда
- D) X асрда

5. Қайси асрдан бошлаб «A la carte» таомномасидан фойдаланилган?

- A) XIX аср ўрталаридан
- B) XVIII асрнинг иккинчи ярмида
- C) XVI асрда
- D) XV асрда

Амалий машгүлотга тайёргарлик кўриш учун савол ва топшириқлар:

1-топшириқ: Маъруза машғулотида ўтилган «Ресторанларнинг пайдо бўлиш тарихи» режаси бўйича ресторан намоёндалари хақида маълумотлар тўпланг ва тақдимотини тайёрланг.

2 - амалий топшириқ:

Тасаввур қилинг Сиз офицантсиз!

Овқатлантириш корхонасига тушлик қилиш учун бир гурӯҳ маҳаллий меҳмонлар ташриф буюрди. Лекин овқатлантириш корхонаси зали тушликка банкет учун олдиндан банд қилинган эди. Ресторан официанти сифатида Сиз бу муаммони қандай бартараф этасиз?



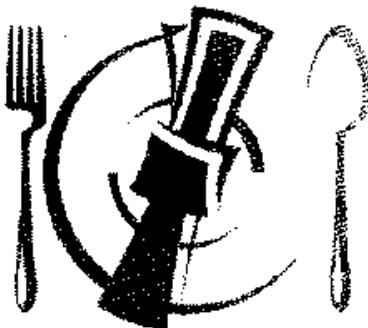
Муаммони ечиш йўллари:

1. Аввал муаммони яхшилаб ўрганиб таҳлил қилинг.
2. Муаммонинг хал қилиш йўлларини топишда ҳар хил усуслардан фойдаланинг.
3. Бу муаммонинг ечимини топишда бирор ресторан мисолида кўриб чиқинг



22 Ресторан сервисини ташкил қилиш

2 - Мавзу: ОВҚАТЛАНТИРИШ КОРХОНАЛАРИ ВА УЛАРНИНГ ТАСНИФЛАНИШИ



Режа:

- | | |
|------------------------------------------|-----------------|
| 1. Овқатлантириш тавсифи ва турлари | корхоналарининг |
| 2. Овқатлантириш тоифалари | корхоналарининг |
| 3. Овқатлантириш жойлаштириш тамойиллари | корхоналарини |

1. Овқатлантириш корхоналарининг тавсифи ва турлари

Овқатлантириш корхоналари - пазандачилик маҳсулотларини тайёрлайдиган ва уларни мижозларга етказиб беришни ташкил этадиган маскандир. Ишлаб чиқариш фаолияти турига қараб овқатлантириш корхоналари куйидагиларга бўлинади: ресторан, кафе, бар, буфет, тамаддихона, ошхона ва бошкалар. Корхона ишлаб чиқаришни тўла амалга оширган холда хомашёни қайта ишлайди, яrim тайёр ва тайёр маҳсулотлар ишлаб чиқаради, сўнгра ўзлари залларда, буфет ва таом магазинларида уларни сотади. Турлари, жойлашган жойи, моддий - техник жиҳозланганлиги даражаси ва ҳажмига қараб овқатлантириш корхоналари турларга бўлинади.

Савдо белгиси бўйича овқатлантириш корхоналари таом маҳсулотларини дастлабки тайёрлов ва тайёрлашгача бўлган даврларга бўлинади.

Дастлабки тайёрлов корхонаси - механизациялашган корхона бўлиб, яrim тайёр маҳсулотларни, шунингдек, таом ва қандолат маҳсулотларини марказлаштирган холда ишлаб чиқаришга мўлжалланган. Таом маҳсулотлари ва яrim тайёр маҳсулотларни ишлаб чиқарувчи фабрикалар - овқат фабрикалари, фабрика - ошхоналар, овқатларни тез музлатадиган фабрикалар, яrim тайёр маҳсулот тайёрлайдиган маҳсус корхоналардир. Яrim тайёр маҳсулотлар тайёрлаш ва уларни мажмуали таъминлашгача бўлган даврда овқат маҳсулотлари ва яrim тайёр маҳсулотлар фабрикаси хизмат қиласи. Уларда юқори ишлаб чиқариш асбоб - ускуналар

Ресторан сервисини ташкил килиш билан жихозланган, механизациялашган ва автоматлаштирилган линиялар, автоматлар харакат қиласы.

Фабрикалар маҳсус хоналарга хомашё ва тайёр маҳсулотларни тегишли ҳароратда сақтайтын совутгич ва музлатгичлари бўлган омборхона хўжалигига эга корхонадир.

Овқат - фабрикалар индустрисал усул билан таом тайёрлайди, алюмин ёки пластмасса лотоклар, полиэтилен плёнка, пакетларга жойладиган корхона бўлиб, одатда ошхона - фабрикалари юкори даражада механизациялашган бўлади.

Ошхона фабрика - йирик, механизациялашган корхона бўлиб, ўзи маҳсулот ишлаб чиқаради, овқат ва қандолат маҳсулотларини тайёрлайди. Бундан ташқари ярим тайёр маҳсулот ишлаб чиқарувчи маҳсус корхоналар магазинларини ярим тайёр гўшт, балиқ маҳсулотлари ҳамда сабзавотлар билан таъминлайди.

Овқатлантириш комбинати - йирик бирлашма бўлиб, унинг таркибиға фабрикалар, ошхоналар, ресторанлар, кафелар, тамаддихона ва овқат магазинлари киради. Овқатлантириш комбинати бошқа корхоналар, чакана савдо, овқат магазинлари учун ҳам ярим тайёр маҳсулотларни тайёрлаб беради. Овқатлантириш комбинатлари одатда йирик ишлаб чиқариш корхоналари, бирлашмалар, олий ўкув юртлари қошида ташкил этилади. Тайёрловчи фабрика одатда алоҳида бинода жойлашган бўлади ва йўлак билан ошхоналарга бирлаштирилади.

Истеъмолчиларнинг овқатланишга бўлган талаб ва эҳтиёжларининг ошиши хизмат кўрсатиш даражасининг такомиллашишига бевосита таъсир қиласи. Натижада овқатлантириш корхоналарининг турлари ва турди категориялари вужудга келиб, улар хусусиятларига кўра таснифланади.

Овқатлантириш корхонаси - маълум турдаги корхона хизматининг ўзига хос хусусиятлари, мижозларга кўрсатиладиган хизмат сифатининг даражаси ва шарт - шароити билан белгиланади.

Корхонанинг турини белгилашда қуйидагилар эътиборга олинади:

- реализация қилинадиган маҳсулотлар ассортименти, уларни тайёрлашдаги турли - туманлик ва мураккаблик;
- корхонанинг моддий техник базаси, инженер - техник жихоз ва асбоб - ускуналар билан таъминланганлиги, бино тизими, архитектуравий лойиҳаси, бино интерьери ва экстерьери;
- хизмат кўрсатиш усуллари;

25 Ресторан сервисини ташкил қилиш

- ходимлар малакаси;
- хизмат кўрсатиш сифати, хизмат кўрсатувчи ходимларнинг муомала маданияти ва ахлоқ - одоби;

Овқатлантириш корхоналарининг бешта тури мавжуд бўлиб, уларга асосан ресторан, кафе, бар, ошхона ва тамаддихоналар киради.

Ресторан мураккаб усуулларда таомларнинг кенг ассортиментини тайёрлайдиган овқатлантириш корхонасиdir. Бу каби корхоналар мижозларга буюртма ва фирма таомлари, ичимликлар, тамаки ва қандолат маҳсулотларини таклиф қилиб, мижозларнинг яхши дам олишлари учун юксак даражада хизмат кўрсатади⁵.

Ресторанлар бир - биридан таклиф қиладиган таомлар ассортименти, ўринлар сони ва жойлашган жойи билан фарқ қиласди.

Шаҳар ресторанлари - шаҳар ичидаги жойлашган бўлиб, белгиланган маълум соатлардагина ишлайди. Улар таом, газак ва ичимликларнинг кенг ассортиментини таклиф қилиб, асосан тушлик ва кечки таомлар тайёрлайди.

Вокзал ресторанлари - темирйўл, аэровокзалларда жойлашган бўлиб, йўловчиларга кечаю-кундуз хизмат қиласди. Бундай ресторанлар таомномасида таомлар, газак ва ичимликлар чекланган бўлади.

Кема ресторанлари - туристлар ва йўловчиларга хизмат қилишга мўлжалланган бўлиб, нонушта, тушлик ва кечки таомлар тайёрланади. Йўловчиларга хизмат кўреатиш официантлар томонидан амалга оширилади. Кема ресторанларида асосан қандолат маҳсулотлари, турли хилдаги ичимликлар ҳамда йўл учун керакли анжомлари сотилади.

Йирик йўловчи теплоходлари - бир ёки бир неча салон-ресторанларга, буфет, бар ва жиҳозланган ошхоналарга эга бўлади. Салон-ресторанларда жойлар сони 48 ўриндан 150 ўрингача бўлиб, полга маҳкамланган стол - стул ва сервантлар билан жиҳозланади.

Вагон-ресторанлар - узоқ масофаларга қатновчи темирйўл поъездларида ташкил этилади. Одатда бундай ресторанлар бир кеча - кундуздан ортиқ сафарга борувчи йўловчилар учун хизмат қиласди.

⁵ Кондратьев К.П. Организация производства на предприятиях общественного питания. Учебное пособие. -Улан-Удэ. Изд-во: ВСГТУ.2007.

Ресторан сервисини ташкил килиш 35

Купе-буфетлар - бир кеча-кундуздан кам йўл юрадиган поъездларда ташкил этилади. Купе - буфетлар учун поъездда 2 - 3 та купе савдо килиш ва ёрдамчи хона сифатида ажратилади. Купе - буфет салондан тўсик - витрина билан ажратилиб, совутгич шкаф ва вагон ости қутиласга эга бўлади. Асосан гўшт маҳсулотлари, пиширилган тухум, сут - қатик маҳсулотлари, нон ва қандолат маҳсулотлари, иссиқ ва алкогольиз ичимликлар таклиф қиласди. Йўловчиларга буфетчи хизмат кўрсатиб, таом ташувчи официант бошқа вагонлардаги йўловчиларга таомлар етказиб беради.

Автомурислар учун ресторон - катта йўл чорраҳаларида, йирик автобекатларда жойлашади, туристлар бундай ресторанларда овқатланади ва дам оладилар.

Бар - кичкина ресторон, илгари майхона номи билан аталган. Кенг ассортиментда ҳар хил ичимликлар сотилади. Шу билан бирга барда таомлар, газаклар, қандолат маҳсулотлари ҳам таклиф этилиши мумкин. Барларнинг вазифаси - мижозларга яхши хизмат кўрсатиш, замонавий дизайн, соғлом муҳитда кўнгилдагидек дам олиш шароитларини яратиш, шунингдек, мусика ва саноаткорлар чиқиши, видеоэшиттиришлар ташкил қилишdir.

Барлар одатда маъмурий - маданий ва савдо марказларида, ресторон ва кафе, меҳмонхоналар кошида фаолият олиб боради.

Ассортиментига қараб барлар куйидаги турларга бўлинади: пиво, вино, сут - қатик, коктейл - холл ва коктейл - барлар. Коктейл - холл коктейл - бардан залининг катталиги, жихозланишининг турли - туманлиги билан фарқланади.

Биноларнинг тузилишига кўра барлар куйидагicha жойлашади:

- вестибюлларда - бу ерда кишилар, учрашадилар ва сухбатлашадилар:
 - ресторон барлари - бино ичидаги залда жойлашади;
 - ёрдамчи барлар - меҳмонхона қаватларида жойлашади;
 - банкет барлари - банкет залларида жойлашади;
 - мини - барлар - меҳмонхонанинг меҳмонлар учун мўлжалланган хоналарида жойлашади.

Ҳамма барларда стереофоник овоз чиқарадиган жихозлар, телевизор, ўйин автоматлари ҳам бўлиши керак. Бундан ташқари 50 нафардан кўп кишига мўлжалланган рақсга тушиш майдони ҳам бўлиши мумкин.

Алкогол ичимликсиз барлар оммавий дам олиш жойларида ташкил этилиб, ҳар хил касб эгалари, ёшлар учрашадиган жойдир. У

26 | Ресторан сервисини ташкил қилиш

ерда асосан алкогиз ичимликларни ичишади. Дид билан безатилган, мусиқа хизматининг аъло даражада йўлга қўйилганлиги туфайли бундай барлар тезда қўзга ташланади ва дам олувчилар учун куляй жой бўлиб хизмат қиласди.

Салат - барлар - маҳсус пештахта билан жиҳозланган жой бўлиб, асосан турли хилдаги сабзавот ва гўшти салатларни таклиф қиласди. Бундай барларнинг ўзига хос жиҳати шундаки, унда ҳар бир мижоз худди «швед столи» усулидек таомларни ўзи идишларга солиб олади.

Ҳўл мева барлари - овқатлантириш корхоналарининг янги бир тури бўлиб, ижтимоий вазифаларни ҳал қилишга қаратилган, алкогол ичимликлар истеъмолини камайтиришни назарда тутган мақсадда ташкил этилган. Бу хилдаги барлар ўзига хос усулда биноларда жойлашган бўлиб, оддий кўринишда жиҳозланади. Номидан ҳам маълумки, бундай барлар асосан ҳар хил турдаги шарбатлар ва ичимликларни, бундан ташқари қандолат маҳсулотларини ҳам таклиф қиласди.

Сут маҳсулотлари барлари - ўз маҳсулотлар ассортименти билан бошка турдаги барлардан фарқ қиласди. Сут ва сариёғ коктейлларидан ташқари барнинг кундалик таомномасида бир неча хил сутли таомлар, сут маҳсулотларидан тайёрланган сомса ва қандолат маҳсулотлари ҳамда ичимликлар бўлади.

Диско - барлар - кундуз кунлари кафе сифатида иш олиб боради, кечкурун эса бар хизматини ўтайди. Диско - барлар алоҳида биноларда ёки меҳмонхоналарнинг ярим ертўлаларида фаолият кўрсатиб, бундай барларда оркестрлар, қўшикчилар ва актёrlар иштироқида ёшларнинг дам олиш кечалари ўтказилади. Диско - барнинг заллари замон талабларига жавоб берадиган даражада бадиий безатилиши, ракс майдони, умумий кўринишга мос ёруғлик берилиши шарт.

Тавсия этиладиган таомлари асосан истеъмолбоп ва тез ҳазм бўладиган таомлардир. Бундан ташқари аралаш ичимликлар, газаклар ва хаттоки иссиқ таомлар ҳам таклиф қилинади.

Экспресс - барлар (тез хизмат кўрсатиш) - савдо марказларида, меҳмонхона ва вокзалларда фаолият кўрсатади. Тик туриб овқатланадиган бундай барларда таомлар ассортименти чекланган бўлиб, маҳсулотлар ассортименти бар вазифасига мос тушади.

Ресторан сервисини ташкил килиш

Масалан, бутерброд, киймаланган гүштли таомлар, хар хил қандолат ва сут маҳсулотлари, чанқоқ - босди ичимликларни таклиф қиласи.

Пиво барлари - маҳсус жойларда пиво қўйиб сотилади ёки шишишларда берилади. Қўйиб сотиладиган пиволар маҳсус идишлардан ёки бевосита маҳсус автоматлар орқали қўйиб сотилиши мумкин. Савдода мевали ва минерал сувлар бўлиши тавсия қилинади. Пиво барлари пиво сотиш билан бирга иссиқ ва совук газакларни ҳам таклиф этади, ҳаттоқи пивога мос келадиган хар хил тузланган таомлар, куритилган балиқ ва бошқалар берилади.

Вино барлари - меҳмонхоналар, ресторан ва кафслар қошида фаолият кўрсатиб, асосан дўстлар билан учрашиш, меҳмонлар кутиш, сухбатлар куриши учун яхши жой сифатида машҳурдир.

Грил - барлар - савдо марказларида, дам олиш ва одамлар гавжум овқатланиш жойларида жойлашган бўлади. Грил - барларда мижозлар тансик ва ноёб таомларни буюртма қилишлари мумкин. Бундай барларда энг кўп тарқалган таомлардан ковурилган балиқ, жўжа, кабоб ва бошқалар таклиф қилинади. Грил - барларда таом мижознинг кўз олдида тайёрланади ва сотувчининг ўзи хизмат кўрсатади.

Кафе - мижозлар овқатланиши ва дам олишини таъминлайди. Кафелар фирма ва буюртма таомларини тайёрлаш, мижозларга етказиб беришдек вазифани бажаради. Таомларнинг ассортименти чекланган бўлиб, тайёрланиши унча мураккаб бўлмайди.

Кафеларда дискотека хизмати мавжуд бўлиб, унда тўйлар, юбилейлар, оиласий тушликлар, янги таом ва маҳсулотлар кўргазмаси ҳам ўтказилади. Кафелар маҳсулот ассортименти ва мижозлар таркибига қараб икки гурухга бўлинади;

- ассортименти бўйича маҳсулотларни сотиш-музқаймоқ кафеси, қандолатлар кафеси, сут маҳсулотлари кафеси;
- истеъмолчилар таркиби бўйича - ёшлар кафеси, болалар кафеси;
- хизмат кўрсатиш усули бўйича - ўз - ўзига хизмат кўрсатиш, официантлар ёрдамида хизмат кўрсатиш⁶.

Музқаймоқ кафеси - дам олиш учун энг гавжум жой хисобланади. Ҳамма оиласалар ҳам ресторан ёки барларга

⁶ Кондратьев К.П. Организация производства на предприятиях общественного питания. Учебное пособие. -Улан-Удэ. Изд-во: ВСГТУ.2007.

28 Ресторан сервисини ташкил қилиш

боравермайди, чунки у жойлар ёш жиҳатидан катталарга мұлжалланган ва нархи ҳам қиммат бўлади.

Музқаймоқ кафелари эса ҳаммабоп, бутун оила аъзолари билан келиб дам олиш имконини берувчи жой ҳисобланади. Музқаймоқ тайёрлаш жараёни ҳам ўзига хос, ишлатиладиган идиш - товоклар зангламайдиган пўлатдан тайёрланади. Музқаймоқ кафеси учун унча катта майдон талаб килинмайди ва мижозлар учун паст ҳароратли витринада музқаймоқ ассортименти намуналари қўйилади. Бундан ташқари музқаймоқ кафесида ташриф буюрувчиларга ҳар хил пиширик ва қандолат маҳсулотлари, иссик ҳамда совук ичимликлар таклиф қилинади.

Кафетерийлар - йирик озиқ-овқат ёки ноозиқ - овқат магазинларида ташкил этилади. Кафетерийларда иссик ичимликлар, сут - қатиқ маҳсулотлари, қандолат маҳсулотлари тайёрланиши ва сотилиши мумкин. Лекин алкоголь ичимликларни сотиш таъкиқланади⁷.

Ошхона - тегишли мижозлар талабини қондирадиган, озиқ-овқатлар истеъмол қилинадиган овқатлантириш маскани бўлиб, у ерда ҳафтанинг кунлари бўйича таомнома тузилади, таомлар тайёрланади ва мижозларга тақдим этилади. Овқатлантириш корхоналари орасида ошхоналар энг кенг таркалган овқатлантириш жойи ҳисобланиб, асосий фаолияти ўз маҳсулотидан ахоли учун таомлар тайёрлаш, мижозлар талабларини қондириш, нонушта, тушлик, кечки таомлар ёки уларнинг бир кисмини тайёрлашдир. Ошхоналардан уйга ҳам таом олиб кетиш мумкин. Олдиндан буюртмалар қабул қилинади, шунингдек таом маҳсулотлари, ярим тайёр маҳсулотлар сотилади.

Ошхоналар бир - бирларидан қўйидагича фарқланади:

- маҳсулотлари ассортименти бўйича: умумий ва парҳез таомлар ошхоналари;
- хизмат кўрсатиладиган мижозлар: мактаб болалари, талабалар ва катталар;
- манзили бўйича: ҳамма учун, ОТМ ва корхона, муассаса ходимлари учун.

Тамаддихоналар - таомлар ассортименти чекланган овқатлантириш маскани бўлиб, маҳсулотлардан тез ва осон таом

⁷ Кондратьев К.П. Организация производства на предприятиях общественного питания. Учебное пособие. -Улан-Удэ. Изд-во: ВСГТУ.2007.

тайёрланади. Улар бошқа овқатлантириш корхоналаридан фарқ килиб, хизматни жуда тез амалга оширади ва ташриф буюрувчилар бир зумда овқатланишади. Истеъмол таомлар ассортименти асосан иссиқ ва совуқ таомлардир. Тамаддиҳоналарда алкогол ичимликларни сотиш таъқиқланади.

Тамаддиҳоналар маҳсулотлар ассортиментини сотиш бўйича умумий ва маҳсус турларга бўлинади. Маҳсус тамаддиҳоналарда чучвара, пиширилган гўшт, кабоб, сомса ва шу кабилар тайёрланади. Тамаддиҳоналарда кўп холларда тик туриб тамадди килинади ва таом танлангач, хисоб - китоб бирданига амалга оширилади.

Буфетлар - овқат маҳсулотларини сотишга мўлжалланган бўлиб, улар одатда маҳсулотларни ўзларига қарашли овқатлантириш корхоналаридан олади.

Оммавий ўйин - томоша жойларидағи буфетларда олий сифатли қандолат маҳсулотлари, шириналиклар, мева ва турли хилдаги шарбатлар, иссиқ ичимликлар сотилади. Спиртли ичимликлар билан савдо қилиш мумкин эмас. У ерда ўз - ўзига хизмат қилиш усули амалга оширилади.

Буфетлар қуйидаги жойларда фаолият кўрсатади:

- мактаб ва ОТМларда;
- томоша масканларида;
- спорт майдонлари атрофида;
- вокзалларда;
- дарё ва денгиз кемаларида;
- ишлаб чиқариш ва транспорт корхоналарида;
- қурилиш ва бошқа муассасаларнинг ичидаги ёки ташқарисида жойлашиши мумкин.

Овқат магазинлари - ахолига ҳар хил таом ва қандолат маҳсулотлари, ярим тайёр маҳсулотларни сотади. Сотиладиган маҳсулотларга олдиндан буюртмалар қабул қилиши мумкин. Йирик овқат магазинларида эса иссиқ ичимликлар ва қандолат маҳсулотлари сотадиган кафетерийлар ташкил этилади. Овқат магазинлари ахоли яшайдиган биноларда ва одамлар гавжум бўладиган кўчалардаги алоҳида уйларда жойлашиши мумкин. Улар ресторан, ошхона ва бошқа корхона филиаллари хисобланади.

Чойхоналар - газаклар ва иккинчи иссиқ таомлар, чой ва салқин ичимликлар, сотиб олинган нон маҳсулотларини чегараланганди ассортиментда, юкори даражада технологик ишлов

30 Ресторан сервисини ташкил қилиш

берилган таомларни таклиф қилувчи ҳамда истеъмолчиларга тез хизмат кўрсатувчи корхонадир. Бундан ташқари у ерда гўштли ва баликли таомлар ҳамда қандолат махсулотлари сотилади.

Қаҳвахоналар - истеъмолчиларга кенг ассортиментдаги қаҳва ичимлигини тавсия қиласидан махсус корхона бўлиб, дунёга машхур бўлган ичимликлар уларнинг таомномасида бўлади:

- табиий қаҳва (filter coffee);
- капучино қаҳваси (coffee cappuccino): қайнаган сут кўпигига ўхшаш кўникка эга бўлган кучли қора қаҳва, бальзан долчин ва майдалангандан шоколад қўшилади;
- люц қаҳваси (coffee Luz): кучли мева ликери билан;
- корретто қаҳваси (coffee corretto): узум ароғи билан;
- варшава қаҳваси (coffee Warsaw style): пиширилган сут ва сут кўпиги билан;
- турк қаҳваси (Turkish coffee): қанд билан қўшиб қайнатилган;
- эспрессо қаҳваси (coffee espresso): кучли қора кофе.

Қаҳвахонада мижозлар кофедан ташқари бошқа ичимликлар, шарбатлардан тортиб то кучли алкоголь ичимлигигача ичишлари мумкин. Муқобил ичимлик сифатида таомномага қора, кўк ва ўт чойлари киритилиши мумкин:

- кўк чой (green tea);
- наъмatak чой (rose - hip tea);
- ялпиз чой (mint tea);
- кўкат ўт чой (herb tea);
- ромашка чойи (comomile tea);
- муз билан чой (iced tea);
- қора чой (black tea).

Қаҳвахоналарда газаклар худди ресторонлардагидек бўлиб, таомлар ҳам таомномага киригилади.

2. Овқатлантириш корхоналарининг тоифалари

Овқатлантириш корхоналари маълум тоифаларга бўлинади. Улардан «люкс», «олий» ва «биринчи» тоифали деган номлар ресторан ва барларга берилади. Кафе, ошхона, тамаддихоналар тоифаларга бўлинмайди.

Юкорида айтиб ўтганимиздек, ресторан мураккаб усувларда таомларнинг кенг ассортиментини тайёрлайдиган овқатлантириш

Ресторан сервисини ташкил қилиш 31
корхонасидир. Бу каби корхоналар мижозларга буюртма ва фирма
таомлари, ичимликлар, тамаки ва қандолат маҳсулотларини таклиф
қилиб, мижозларнинг яхши дам олишлари учун юксак даражада
хизмат кўрсатади.

Улар марказий одамлар гавжум кўчаларда, темирйўл ва
автомобил вокзалларида, аэропортлар, кемалар тўхташ жойларида,
теплоход, денгиз кемаларида, сузуви дам олиш уйларида,
шунингдек, стадион, шаҳарлараро худудларда, маъмурий томоша
масканлари мажмуаларида, тарихий ва архитектура ёдгорликлари
жойлашган жойларда, Ўзбекистон шароитида катта бозорлар,
ўйингохлар якинида фаолият юритади.

Ресторанларда мижозларга ресторан ходимлари, бош официант
ва официантлар хизмат кўрсатишади. Таом ва ичимликларни олий
даражадаги ошпазлар тайёрлайдилар.

Хорижий туристларга хизмат кўрсатадиган ресторан
официантлари бирорта хорижий тилни билиши ва улар билан
гаплаша олиши лозим. Ресторанлар айрим мижозларгагина хизмат
қилиш билан чекланмайди ва аксинча, давлат миқёсидағи катта
аңжуманлар, мажлислар, конференциялар, семинарлар, расмий
кабул маросимлари, шунингдек тўй базмлари, оила тадбирлари,
банкетлар ва бошқа тадбирларга хизмат кўрсатади. Ресторанларда
мижозларга асосан тушлик ва кечки таом, катта йигинлар,
конференция иштирокчиларига эса таомнинг тўла рациони тақдим
этилади. Кўпгина ресторанларда байрам куни олдидан ёки шанба ва
якшанба кунлари миллий таомлар таъмини аниқлаш (дегустация)
тадбирлари ҳам ўтказилиши мумкин.

Люкс тоифа стандартда айтилишича, ресторан ва барларга
берилади. Улар куйидаги талабларга жавоб бериши керак:

- бино интерьериning олий даражада бўлиши;
- кўзни камаштирадиган чирой;
- хизмат турларининг кенглиги;
- ноёб ассортимент;
- кўнгилдагидек буюртма ва фирма таомларининг
мавжудлиги;
- буюртма ва фирма ичимликларининг кенг ассортименти⁸.

Овкатлантириш корхоналарининг люкс тоифасига ресторан ва
барлар кириб, улар бошқа тоифалардан биноларнинг ноёб

⁸ Кондратьев К.П. Организация производства на предприятиях общественного питания. Учебное пособие. -Улан-Удэ. Изд-во. ВСГТУ.2007.

Ресторан сервисини ташкил қилиш

характердаги архитектурасига зга бўлиши, залнинг мижозлар учун аъло даражада безатилиши ҳамда турли хилдаги хизматлари билан фарқ қилиши шарт. Бундай талаб анъанавий архитектурадаги ресторон ва барларга, шунингдек, тематик ресторон ва барларга ҳам тегишилдири. Замонавий жихозларнинг мавжудлиги, турли мусиқа дастурларидан кенг фойдаланиш, қимматбаҳо кумуш, билур, чинни идиш-товоқ ва анжомларда таомларнинг тақдим қилиниши (идиш-товоқ ва анжомлар маҳсус буюртма бўйича тайёрланади), ёритувчи воситалар ресторон залининг архитектура - бадий безагини такомиллаштиради ҳамда хизматнинг умумий дидли манзарасини намойиш қиласи.

Люкс тоифадаги ресторанларда буюртма ва фирма таомларидан ташқари таомномада ёзилмаган таомлар буюртмасини ҳам қабул қилиш мумкин. Рестораннинг таомлар ассортиментида ширинликлар, ҳўл мева ва сабзавотлар бўлиши керак.

Люкс ва олий тоифадаги ресторон витриналари турли бадий манзарали фотосуратлар, оптик ёриткичлар, рангли диапозитивлар билан безатилади. Витриналарда корхонанинг хусусиятлари, ошхонанинг ўзига хос хусусияти, мижозларга кўрсатиладиган хизматлар мажмуи акс этиши керак.

Люкс тоифадаги ресторанларда албатта қуйидаги қўшимча хизматлар бўлиши шарт:

- ✓ байрам таомларини тайёрлаш ва тадбирларни ташкиллаштириш;
- ✓ уйга таом етказиб бериш ва буюртмалар қабул қилиш;
- ✓ маълум муддатга жойни банд қилиш;
- ✓ мижоз илтимосига кўра такси ҷақириб бериш;
- ✓ гул ва совғалар сотиши.

Олий тоифа номи ҳам ресторон ва барларга берилади. Ушбу тоифага мансуб ресторанларнинг бинолари ноёб, зал интерьери чиройли, замонавий жихозлар, ноёб таомлар ассортименти, кўнгилдагидек буюртма ва фирма таомлари, шунингдек мураккаб усууллар асосида тайёрланган алкоголли ҳамда алкоголсиз ичимликлари билан машҳурdir.

Ресторон ва хизмат хусусиятлари ҳисобга олинган ҳолда идиш-товоқлар танланади. Қимматбаҳо билур ва чиннидан ясалган ҳар бир идиш-товоқда ишлаб чиқарувчи корхона ёки рестороннинг тамғаси бўлиши шарт. Бундай идиш-товоқлардан банкетлар, қабул

Ресторан сервисини ташкил килиш

маросимларида ҳам фойдаланилади. Ресторанда фойдаланиладиган методан тайёрланган сочиқлар, дастурхонлар, салфеткалар, қўл сочиқлари зал хусусиятига қараб буюртма асосида тайёрланади. Бундай буюмларнинг ҳар бирида ҳам ресторон тамғаси бўлиши керак.

Олий тоифадаги ресторонларнинг банкет зали, бари ва қактейл - холи бўлиб, улар ҳам чиройли безатилган бўлиши, ресторон каби талабларга жавоб бериши керак. Люкс ва олий тоифадаги ресторон таомномаси босмаҳонада чоп этилиши зарур. Бу ресторонлар хорижий меҳмонларга хизмат кўрсатадиган бўлса, таомнома инглиз, француз, немис тилларида ёзилади. Таомноманинг жилди, реклама афишалари, буклетлар, варакалар, табрик - таклиф қоғозлар ва бошқа нашр рекламалари қалин ва сифатли қоғозлардан тайёрланади. Таомноманинг жилдида ресторон номи ва тамғасидан ташқари рестороннинг мавзу йўналишини ифодаловчи расмлари ҳам бўлиши мумкин.

Люкс ва олий тоифадаги ресторонларда оркестр чикишига мўлжалланган сахна ёки жой ҳам бўлади. Ансамбл ва театр груухларининг концерт дастурлари ёки шоулари билан мижозларнинг яхши дам олишларига шароит яратилади. Люкс тоифадаги ресторонларда юкори сифатли маҳсус стереофоник аппаратлардан фойдаланилади ва ҳар бир столда овозни бир мъёрда тартибга соловчи асбоблар ўрнатилади.

Биринчи тоифага мансуб ресторонларнинг витриналарини безаш люкс ва олий тоифадаги ресторонларга нисбатан оддийроқ бўлади. Ресторон залида мижозлар учун қулайликлар яратиш мақсадида турли кўринишдаги манзарали элементлар ва замонавий жихозлар билан безатилади. Ресторонларда жихозларнинг асосий турлари: икки, тўрт, олти ва саккиз киши сидагидан столлар (тўғри бурчакли, квадрат, айлана ва бошқа шаклларда), ресторон креслолари, диванлар, официантлар учун сервантлар, гулдонлар, хизмат учун столлар мавжуд бўлади.

Биринчи тоифадаги ресторонларда металдан ясалган идиш - товок ва анжомлардан фойдаланилади, ошхона идишлари занглашмайдиган пўлатдан ҳамда чиннидан ясалади. Дастурхонлар, салфеткалар, қўл сочиқлар оқ ва рангли матолардан бўлиши мумкин.

Фирма таоми деб - маҳсус рецепт бўйича бир корхонада ишлаб чиқариладиган таомга айтилади.

Ресторан сервисини ташкил қилиш

Хозирги кунда баъзи ресторанлар фаолиятида оилавий овқатлантириш тажрибаси амалга оширилмоқда. Хизматнинг бу турида махсус таомнома тузилиб, ёш болалар инобатга олинади. Таомномадаги таомлар эса унча қиммат бўлмаслиги керак.

3. Овқатлантириш корхоналарини жойлаштириш тамоиллари

Овқатлантириш корхоналарини тўғри жойлаштириш - аҳолини иш жойида, манзилида, дам олишида овқатлантиришини тўла таъминлашдан иборатдир. Овқатлантириш корхоналарини очища қуйидаги ҳолатлар ҳисобга олинади:

- аҳоли сони;
- унинг таркиби ва эҳтиёж қобилияти;
- географик жойлашуви;
- ишлаб чиқариш корхонаси;
- аҳоли яшайдиган жойларнинг масофаси (узок - яқинлиги).

Шундагина овқатлантириш корхонасидан аҳоли яхши фойдаланиши мумкин. Аҳоли зич жойлашган йирик шаҳарларда халқнинг қайси томонга қараб кўпроқ ҳаракат қилиши ҳам ҳисобга олинади. Бундан ташқари факат шу атрофда яшайдиган аҳоли, яқин масофадаги корхона, муассаса ходимларигина эмас, балки ташриф буюрадиган мижозлар ҳам назардан четда қолмасликлари керак. Аҳоли эҳтиёжини, уларнинг ҳаракат йўналишлари ва гавжум бўладиган жойларини ўрганиш натижасида йирик ошхоналар, тамаддихоналар, кафелар, барлар ва ресторанларни аҳолининг ишга лаёқатли қисми, турли хилдаги корхона ва муассаса ходимлари, кўчадаги аҳолининг ҳаракатларини ҳисобга олган ҳолда жойлаштириш мумкин.

Эътиборга олинадиган жиҳатлардан яна бири аҳолининг кундалик ва даврий истеъмол эҳтиёжидир. Кундалик эҳтиёждага ҳаридорлар сотиб оладиган махсулотлар турларини, айниқса, овқат магазини ходимлари яхши билишлари керак. Бундай магазинлар шу худудда яшовчи аҳолига жуда қўл келади. Бунда яқин масофада меҳнат қиласиган кишилар тез овқатланиши ва керакли махсулотларни уйларига олиб кетишлари мумкин. Шунинг учун бундай магазинлар 5 - 10 дақиқалик масофада, 500 метр радиусда жойлашиши мақсадга мувофиқдир. Аҳоли зич жойлашмаган

Ресторан сервисини ташкил килиш шаҳарларда магазинларгача масофа 800 метргача бўлиши, ҳаридорлар 15 дақиқадан ортиқ юрмасликлари керак.

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

Тайёрлов корхоналари ярим тайёр ва бошка маҳсулотларини таъминлаш бериши учун ошхона, кафе, ресторанлар қулай жойда жойлашган бўлиши лозим. Йирик шаҳарларда тайёр маҳсулотлар совутилиб, тез музлатилган ҳолда, шунингдек олий даражада тайёрланган ярим тайёр маҳсулотлар тайёрловчи корхоналар томонидан тайёрлаб берилади. Бу усул овқатлантириш корхоналари ходимлари учун ҳам, аҳоли учун ҳам қулайлик яратади.

Хуласа. Туризм соҳасида асосий хизмат турларидан бўлган овқатлантириш хизматини ташкил этишда хорижий туристлар, ички туристлар ва маҳаллий аҳолига овқатлантириш хизматларини кўрсатиш рестораннинг асосий вазифаларидан бири ҳисобланади. Овқатлантириш корхоналарининг барча турлари ва тоифаларига ҳам бир хил талаб кўйилади. Ташриф буюрганлар хоҳ мижоз бўлсин, хоҳ биринчи меҳмон стандарт даражадаги хизмат кўрсатилиши шарт. Бу эса туризм соҳасини яна ривожланишида муҳим ўрин тутади.

Таянч сўз ва иборалар: овқатлантириш корхоналар тавсифи, турлари, тоифалари, шаҳар ресторанлари, вокзал ресторанлари, кема ресторанлари, бар турлари, салат барлари, вино барлари, сут маҳсулотлари барлари, диско барлари, пиво барлари, кафе, кафетерийлар, ошхона, тамаддихона, буфет, чойхона, қаҳвахона, жойлаштириш тамойиллари.

Мавзуни ўзлаштириши бўйича мустақил ишлами учун саволлар:

1. Овқатлантириш корхоналарини тавсифланг.
2. Ресторан қандай корхона ва унинг фаолиятини тушунтириб беринг?
3. Овқатлантириш корхоналарининг қандай турларини биласиз? Уларга изоҳ беринг.
4. Кафе ва барларнинг фарқини тушунтириб беринг.
5. Овқатлантириш корхоналарининг қандай тоифаларини биласиз?

Ресторан сервисини ташкил қилиш

6. Овқатлантириш корхоналарининг жойлаштириш тамойилларига изоҳ беринг?
7. Люкс, олий ва биринчи тоифали ресторанларга изоҳ беринг.
8. Овқатлантириш корхоналарининг жойлаштириш тамойилларига қандай омиллар таъсир қиласи деб ўйлайсиз?

Тест саволлари:

1. Фабрика - ошхонасига тўлиқ таъриф берилган қаторни белгиланг

- А) Йирик, механизациялашган корхона, ўзи маҳсулот ишлаб чиқариб, овқат ва қандолат маҳсулотларини тайёрлайди
- Б) Ярим тайёр маҳсулотлар ишлаб чиқарувчи маҳсус корхоналар
- В) Овқат магазинлари
- Г) Гўшт ва балиқ маҳсулотларини тайёрловчи корхона

2. Ишлаб чиқариш фаолияти турига қараб овқатлантириш корхоналарининг қандай турларини биласиз?

- А) Ресторан, кафе, бар, буфет, тамаддихона, ошхона
- Б) Фақат ошхона
- В) Фақат буфет
- Г) Фақат ресторан

3. Тоифа деган ном қайси овқатлантириш корхоналариға берилади?

- А) Ресторан ва барларга
- Б) Фақат ошхонага
- В) Фақат барга
- Г) Фақат ресторанга

4. Ресторан бу.....?

- А) Мураккаб усулларда тайёрланган таом ва ичимликларнинг кенг ассортиментини таклиф қиласидиган овқатлантириш корхонаси
- Б) Мехмонхонада туристларга хизмат кўрсатувчи овқатлантириш корхонаси
- В) Дам олиш жойларида аҳолига хизмат кўрсатувчи овқатлантириш корхонаси
- Г) Ҳаммабоп овқатланадиган жой

5. Бар қандай корхона?

Ресторан сервисини ташкил қилиш

- А) Кичкина ресторан бўлиб, кенг ассортиментда хар хил ичимликларни таклиф киладиган овқатлантириш корхонаси
- Б) Шахар ичида жойлашган бўлиб, аҳолига таом ва ичимликларни белгиланган маълум соатлардагина таклиф килувчи овқатлантириш корхонаси
- В) Туристлар ва йўловчиларга хизмат кўрсатувчи овқатлантириш корхонаси
- Г) Фақат тўй базмларини ташкил қилишга мўлжалланган овқатлантириш корхонаси

Амалий машғулотга тайёргарлик кўрини учун савол ва топширишлар:

1 - топшириқ:

I-топшириқ: Маъруза машғулотида ўтилган «Овқатлантириш корхоналарининг турлари ва тоифалари» режаси бўйича хорижий давлатлардаги «Энг машҳур, энг киммат ва энг антиқа ресторонлар» хақида маълумотлар тўплаб тақдимотини тайёрланг.

2 - амалий топшириқ:

Тасаввур қилинг Сиз туристик фирма вакилисиз!

Хорижий ва маҳаллий туристларга мўлжалланган турни ташкил қилингиз керак. Турни шакллантиришда асосий хизматлардан бири бўлган овқатлантириш хизматини таҳлил қилганингизда Сиз таклиф қилаётган ресторонинг қайси омӯлларни инобатга оласиз? Нима учун?



Муаммони ечиш йўллари:

1. Аввал муаммони яхшилаб ўрганиб таҳлил қилинг.
2. Унинг ҳал қилиш йўлларини топишда хар хил усуллардан фойдаланинг.
3. Бу муаммонинг ечимини топишда бирор ресторан мисолида кўриб чиқинг



3 - Маеву: РЕСТОРАНЛАР ОВҚАТЛАНТИРИШНИНГ АСОСИЙ ТИЗИМИ СИФАТИДА



Режа:

1. Ресторан бизнеси ҳақида умумий түшүнчә
2. Ресторанда хизмат күрсатыш маданияти
3. Хизматларни стандартлаштыруу жана сертификациялаштыруу
4. Дүнёning машхур ресторан занжирлари

1. Ресторан бизнеси ҳақида умумий түшүнчә

Ресторан бизнеси - бу қадимги даврлардан машхур бўлиб келган фаолият турларидан биридир. Ресторан бизнеси эгаси ёки сохиби «ресторатор» деб номланиб, бу сўз французча «restaurateur» сўзидан келиб чиқкан. Овқатлантириш корхоналарида ресторатор шунингдек, маркетинг бўйича директор ёки корхонанинг раҳбарлик лавозимини ҳам бажариши мумкин. Ҳудди шунингдек, ресторатор ўз корхонаси учун бош - ошпазни ишга ёллаши ёки танлаши мумкин. Баъзи ҳолларда бош - ошпаз юқори малакали мутахассис сифатида ресторан очиб, ўзи ресторатор бўлиб фаолият олиб бориши мумкин.

Хитойликлар ресторанларни ҳозирги кунда кандай холатда мавжуд бўлса, шундайлигича ўйлаб топишган. У ерда Танг сулоласи даври (618 - 906 йиллар)да ресторанлар мавжуд бўлган. Айнан шу мамлакатда бу бизнес сезиларли даражада ривожланган ва айрим қадимий ташкилотлар ҳозирги кунгача сакланиб қолган. Улардан бири 1153 йилда бунёд этилган «Bucket Chicken House» ресторанидир.

Бундай жойлар антик ва Қадимги Римда ҳам мавжуд бўлган, аммо улар фактат туристлар учун ресторан хисобланиб, маҳаллий ахоли эса у ерга деярли ташриф буюришмаган, чунки у ерни ўйин - кулги жойи деб ҳисоблашмаган.

Бир неча юз йилдан сўнг XVIII асрга келиб, Европада ҳам ресторанлар фаолияти бошланган ва ўша даврдан вактни мароқли ўтказадиган жой сифатида қаралган. Бунда мижозлар хошишига кўра

Ресторан сервисини ташкил қилиш

таом буюртириши, ресторанда сухбатлашиши ва кечки вактини яхши ўтказиш учун келишган. Бундай ресторанлар ичидә энг қадимиеси сифатида Мадридда жойлашган «Sobrino de Botin» ни айтиш мүмкін. Ушбу ресторан 1725 йилда очилған бўлиб, айнан шу билан Ғарбда ресторан бизнеси ривожининг тарихи белгиланган.

Аммо «ресторан» атамаси кейинроқ 1765 йилда пайдо бўлган. Бу номни хеч иккимасдан парижликлар ўйлаб топишган, чунки айнан улар ресторанга ҳақиқий маданият кошонаси деб қарашган ва ҳозиргача француз ресторанлари мижозлар билан гавжумдир.

Ресторан сўзи лотинчада «қайта тиклаш, мустаҳкамлаш» деган маъноларини англаради.

1782 йилда Франциядаги ресторанлар замонавийлари (ҳозирги кундагилари)га жуда хам ўхшаш бўлган:

- улар белгиланган вақтда ишлаган;
- мижозлар алоҳида - алоҳида столларда ўтирган;
- мижозлар ўзларига таомномадан фойдаланган ҳолда таом буюришган ва б.

Биринчи шунга ўхшаш жой «Grande - Taverne de Londres» ресторани бўлган.

2. Ресторанда хизмат кўрсатиш маданияти

Овқатлантириш корхоналарида мижозларга хизмат кўрсатиш, тегишли ахлоқий тартиб - қоидаларга риоя қилиш, зиммадаги вазифаларни бажариш - шу соҳанинг маданиятини белгилаб беради.

Овқатлантириш корхоналарида маданий хизмат кўрсатиш куйидаги кўрсаткичлар ва баҳоларга эга:

- хизмат кўрсатувчи ходимларнинг мижозлар билан ўзаро муносабатлари, уларнинг хизмат кўрсатиш усуслари;
- хизмат кўрсатувчи ходимларнинг кўриниши, кийим шакли ва пойафзаллари белгиланган талабга жавоб бериши, ҳар бир ходимнинг шахсий гигиена қоидаларига риоя қилиши;
- овқатлантириш корхоналари биносининг ички кўриниши (интерьери), ошхона идиш - товоклари ва анжомлари, сочик ва ластурхонларининг санитария ҳолати;
- овқатлантириш корхоналари ошхонасининг идиш-товоклари ва анжомлари, инвентар ва жиҳозлари билан тўла тальминланганлиги;

40 Ресторан сервисини ташкил қилиш

- таом ва ичимликлар, овқат маҳсулотлари ассортиментига риоя қилиши;
- мижозларга тез хизмат кўрсатиш;
- мусика хизматининг сифати;
- қўшимча хизматларнинг мавжудлиги ва б.

Овқатлантириш корхоналарида жумладан, ресторанларда хизмат кўрсатиш даражаси қуидагилар асосида белгиланади.

Рестораннынг ташқи кўринини:

- номи ёзилган лавҳалар ва кўрсаткичлар;
- кулай ва манзарали кўринищлар;
- рестораннинг олд томонини ёритиш воситалари билан безатиш ва б.

Мижозларни кутиб олиш:

- хушмуомалалик билан мижозларни кутиб олиш ва тез тил топишиш;
- доимий мижозларга алоҳида эътибор бериш;
- мижозларга эътибор ва ён бериш;
- хизмат кўрсатувчи ходимларнинг димоғдор бўлмаслиги.

Ресторан залини жиҳозлаш:

- зал интерьерига мос дизайн;
- табиий манзарали ўсимликлар ва янги гулларнинг мавжудлиги;
- ресторан мижозларига хос мусика;
- ресторанга ярашадиган, мижозларни хурсанд қиласидиган столларни безаш.

Мижозлар буортмаларни баъсарни:

- таомлар хақида мижозларга тўла ва ишонарли ахборотлар бериш;
- таомлар тайёрланиши ноёб ва безатилишининг юқори савияда бўлиши;
- маҳаллий маҳсулотлардан фойдаланиш;
- таомнинг номи унинг кўринишига мос бўлиши;
- маҳсулот арzon ва сифатли бўлиши;
- дастурхонга қўйилган таомларнинг мазаси муаттар ҳидига мос бўлиши;
- таомнномага мос ичимликнинг танланиши.

Хизмат даражаси:

Ресторан сервисини ташкил килиш

- официантлар буюртирилган таомга мос ичимлик тавсия этишини билиши;
- хизмат кўрсатувчи ходимларда мутахассислик даражасининг юкори бўлиши;
- официантларнинг таом ва ичимликлар тўғрисида чукур билимга эга бўлиши;
- ресторан ходимларининг мижозларга хурмат билан муносабатда бўлиши;
- официант ва ходимларнинг мижозларга сифатли таомларни тавсия этишлари;
- мижозлар билан низоли масалаларда тортишмасдан ён бериши.

Баҳо:

- официант томонидан бериладиган таом нархи чеки мижоз учун кутилмаган хол бўлмаслиги керак;
- истеъмол килинган таом ва ичимликлар нархи таом, ичимликлар ва хизматнинг сифат даражасига мос бўлиши лозим;
- бир - бирига ўхшаш таомлар баҳолари орасида унча катта фарқ бўлмаслиги керак;
- буюртилган таом бўйича ҳисоб - китоб муфассал ва аниқ бўлиши шарт.

Маданият даражасига баҳо берганда унинг кўрсаткичларидан бири - хизмат кўрсатиш вақтидир. Кўйидаги 1 - жадвалда ресторанда мижозларга хизмат кўрсатиш вақти берилган.

I - жадвал

Ресторанда мижозларга хизмат кўрсатиш вақти

Мазмуни	Вакт, дақиқа	
	Ўртacha	Тез
Биринчи келиш	4-5	1-2
Буюртма билан таом бериш оралиғи	8-10	1-2
Буюртма билан газак бериш оралиғи	10-12	5-10
Газак ва асосий таом бериш оралиғи	21-25	15-25
Буюртма ва дессерт бериш оралиғи	6-8	3-5

12 Ресторан сервисини ташкил қилиш

Умумий хисоб - китоб ва рақасини бериш	6-8	1-2
----------------------------------------	-----	-----

Мижозларнинг норозилиги ўртача 10 дақиқа ўтгандан сўнг изҳор этилади. Иккинчи, учинчи таомлар кутилаётганда бу 10 дақиқа эътиборсиздир. Таом бериш олдидан ёки энг охирида ҳам унинг учча ахамияти йўқ.

Маданий хизмат тушунчаси билан хизмат учун чой чақа бериш тушунчаси алоқадордир. Чой чақа бериш ресторан хизматида одат бўлиб колган. Лекин бу кўпгина муаммолар келиб чиқишига сабаб бўлади, натижада бир-бирига зид икки хил қарашни келтириб чиқаради. Биринчидан, официантларга маълум миқдорда моддий манфаат базаси бўлиб хизмат қилса, иккинчидан, официантларнинг кўпроқ чой чақа олишга бўлган эътиборини кучайтиради. Бу эса ресторан mijozlarining nорозилигига сабаб бўлади.

Бутун дунё ресторанларида официант mijozlar овқатланиб бўлганидан сўнг чой чақа ҳакида эслатиши жуда ёмон иллат хисобланади. Ҳозирги кунда официантлар ресторанларда mijozlarдан чой чақа сўраш ҳолатлари учраб туради. Баъзи ресторанларда официантлар хизмат ҳаки учун хисоб-китобга 15% кўшимча қўшади. Аммо официант ҳеч қачон mijozlarга чой чақа ҳакида гап очмаслиги лозим. Ресторан мутахассислари фикрича, агар официант «ҳасис меҳмонлар» ҳакида ўз доирасида гап юритар экан, демак, у бу соҳада ишлашга лойик эмасдир.

АҚШда чой чақа бериш қоидага айланган. Ҳатто баъзи америкаликлар чой чақа миқдорини кўрсатувчи жадвал олиб юрадилар, официантни овора қilmай, чой чақа суммасини ўзлари аниклаб тўлаб кетаверади. Кўпчилик ресторан ва кафсларда официант ойлигининг 95% ини mijozlarдан олинадиган чой чақа ташкил қиласди.

Ресторан ходимлари mijozlarning яхши дам олишларини таъминлаш ва ходимлар орасида чой чақа сабабли низолар чиқишига йўл кўймаслиги керак. Чет эл ресторанларида чой чақа масаласига турлича ёндашадилар. Баъзиларида чой чақа официантлар орасида тенг бўлинади. Бу кўпинча ўнтагача официант ишлайдиган ресторанларда бўлади. Баъзиларида эса, официант чой чақанинг яримини ўзига олиб қолади, ярмини бош официант, ичимлик сотувчи ва бошқаларга беради. Баъзи ҳолларда чой

Ресторан сервисини ташкил килиш 43
чақанинг бир қисмими зал менежерига, бош официантга, гарчи уларнинг маошлари юкори бўлсада берилади.

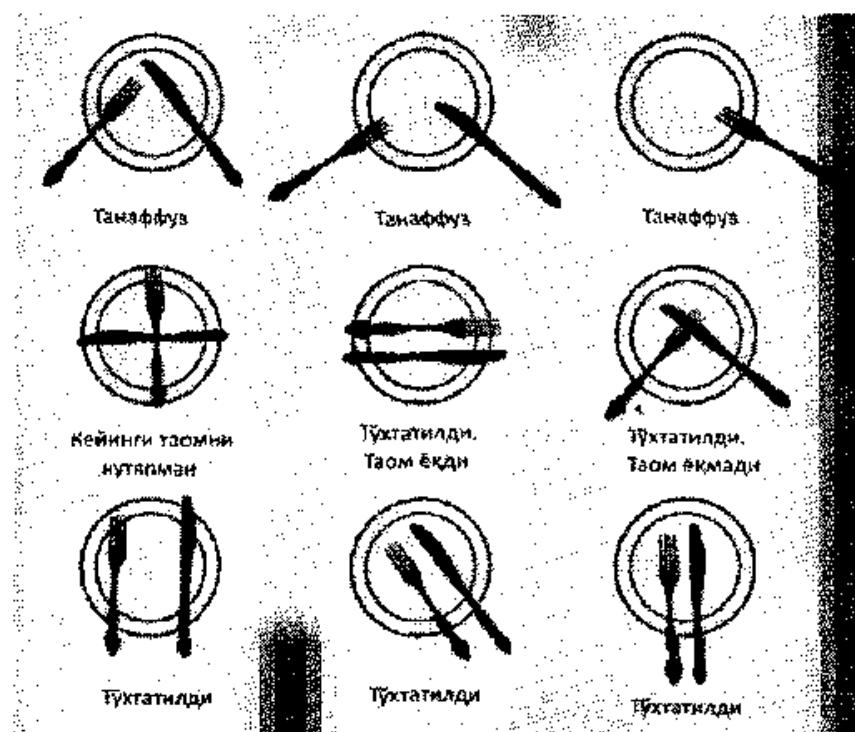
Баъзи ресторонларда очик айтилмаса ҳам чой чақа қолдириш учун имо-инора қилинади. Чекларда қуидагича ёзув бўлади: «Хизмат ҳаки таомлар баҳосига қўшилмаган». Аммо хизмати олий даражадаги ресторанларда бундай харакатларга йўл қўйилмайди.

Овқатлантириш корхоналарида хизмат қилиш маданияти мижозларнинг таом истеъмол қилиш маданияти билан узвий боғлиқдир.

Таом ейиш маданияти - аввало мижоз ўз ўрнида қулай ўтира олиши, мижозлар ўзини тўғри ва чиройли тутиши, таом ейиш маданиятига риоя қилиши лозим (1-расм).

Мижозлар стол атрофида ўтирганларида қуидаги асосий қоидаларга риоя қилишлари тавсия этилади:

✓ Стол атрофида тўғри ўтириши, безовта бўлмаслик, стул суюнчиғига сингилгина суюниб ўтириши керак. Стулни столга жуда яқин суриш, шунингдек, анча нарига силжитиш ҳам мумкин эмас;



1 - расм. Таом ейиш маданияти қоидалари⁹

✓ Кўлларни овқат кутаётганда тизза кўзларига кўйиб ўтириш мақсадга мувофиқдир. Кўллар билан соchlарни тўғрилаш, пешона ва

43 Ресторан сервисини ташкил қилиш

бош терларини артиш, қўлларни иякка тираб ўтириш, дастурхонни ўзича тўғрилаш, идиш - товокларни қўзғатиш, сонини назорат қилиш тавсия қилинмайди. Таомни истеъмол қилаётган пайтда эса тирсакни стол устига тираб ўтириш керак эмас;

✓ Сочикча ёки салфеткани ёзиб тизза устига қўйиб ўтириш лозим. У кийимни таом сачрашидан ҳимоя қилади. Таом ейиш жараёнида лабларни ошкора артмасдан, салфеткани енгилгини лабларга босиш тавсия этилади, агар қоғоз салфеткалар бўлса, мақсадга мувофиқдир. Таом истеъмол қилингандан сўнг, сочикларни тарелканинг ўнг томонига, агар тарелкалар олинган бўлса, унинг ўрнига тахламасдан қўйилиши керак;

✓ Нон тарелкаларда берилади ва қўл билан олинади. Кесилган ёки синдирилган бўлаклари олинади. Сомсалар синдирилмай, бутунлигича ейилади. Сарёғ учун синдирилган ва кесилган нон бўлаги ўнг қўл билан олинади, пичоқ билан ўнг қўлда сарёғ суриласди. Махсус пичоқ бўлиши ҳам мумкин. Ишлатилаётган пичоқда суртилса ҳам бўлади, лекин ундаги таом юки сарёғга ўтмаслиги керак. Қиём, жем, повидлолар тарелкага олинади, сўнгра нон бўлагига суртилади;

✓ Бутерброд - қўл билан олинади, пичоқ ва санчқи ёрдамида ейилади;

✓ Ҳамма учун умумий таом қўйилганда мижозлар ўз олдидан кераклисини тарелкасига солиб истеъмол қилиш мумкин;

✓ Колбаса, ветчина тарелкага солинади, пичоқ ва санчқи ёрдамида ейилади. Балиқ, гўшт, сабзавот газаклари пичоқ ва санчқи ёрдамида истеъмол қилинади;

✓ Бульон ва пюре - шўрва қосаларда сузилади ва қошиқ билан ичилади. Таомни совутаман деб коса ҳамда қошиқларга пуфлаш тавсия этилмайди. Уни қошиқ билан аралаштириш ва совушини кутиш керак. Агар таом ичида йирик маҳсулотлар бўлса, қошиқ билан бўлиб ейилади. Коса охрида қолган озгина таомни олиш учун косани қийшайтириб қошиқ билан олинади;

✓ Гўштдан тайёрланган иссиқ таомлар пичоқ ва санчқи билан ейилади. Овқатланиш вақтида пичоқ ўнг қўлда, санчқи эса чап қўлда ушланади. Пишган гўштни ҳар ким ўз хоҳишига қараб кесади. Лекин гўштнинг ҳаммасини кесиб, сўнгра санчқи билан ейиш тавсия этилмайди. Оз - оздан кесиб истеъмол қилинса, гўшт совумайди.

Ресторан сервисини ташкил қилиш 45

Котлет, тефтели ва бошқаларни личоқ билан кесиб ўтириш шарт эмас, санчқи билан бўлиб истеъмол қилиш ҳам мумкин;

✓ Овқатланинг вақтида пичоқ ва санчқидан фойдаланганда ҳар иккаласини кўлдан кўймаслик керак. Санчқи билан таом олинганда пичоқ билан ростланади, тўғриланади, аммо пичоқ билан таом бўлаклари санчқи устига кўйилмайди;

✓ Нарраидалар гўштини ейишда пичоқ ва санчқи билан гўшти суяқдан ажратилиб, сўнгра уни кўл билан ейиш мумкин. Таомдан сўнг кўл иссик сувда ювилади. Баъзиде балиқли таомлар ейишда пичоқ ишлатилмайди. Санчқи билан гўшти суяқдан ажратилади ва бирданинга санчқи билан истеъмол қилинади;

✓ Куш ва балиқ гўштларидан ажратилган суяклар алоҳида тарелкага солиниши керак;

✓ Балиқли таомлар учун лимон бўлаги берилса, санчқининг орқа томони билан сиқиб шарбати чиқарилади;

✓ Юмшок таомлар, картошка, сабзавот ва бошқалар пичоқ билан кесилмай санчқи ёрдамида бўлакларга бўлинади. Картошкани бўлганда аталага айлантириб юбориш ярамайди;

✓ Гуручли суюқ таомлар қошиқ билан, қуюқлари эса санчқи билан ейилади;

✓ Пиширилган тухумнинг пўсти чой қошиқ билан уриб синдирилади ва тозаланади, сўнгра пичоқ билан кесиб, истеъмол қилинади. Қовурилган тухум эса санчқи билан ейилади. Агар тухум ветчина билан қовурилган бўлса пичоқ билан кесилиб, санчқи билан сийлади. Омлет ва картошка оладисини иккита санчқи ёрдамида ейиш мумкин. Паштет одатда санчқи билан ейилади, аммо уни нонга суриб истеъмол қилса ҳам бўлади;

✓ Таомни шошмасдан ейиш, таом истеъмол қилиш жараёнида оғиздан товуш чиқмаслиги керак. Таом ейишда гавдани имкони борича тўғри тутиш, тарелка устига ётиб олмаслик лозим;

✓ Таомни истеъмол қилиш жараёнида лунжни тўлдириб олиш шарт эмас. Овқатланиш вақтида фужер ёки нон олиш зарур бўлиб қолса, пичоқ ва санчқини бир-бирининг устига кўйиб, яъни санчқининг учли томони пастга, пичноқнинг ўткир томони чапга қаратиб тарелкага кўйиш ҳам мумкин. Пичноқ ва санчқиларнинг соп томони столга, уч томони тарелка четига кўйса ҳам бўлади, аммо у хўйда уч томонидаги суюклик дастурхонга оқиши ёки сидирилиб тушиб кетиб, дастурхонни ёки мижоз кийимини ифлос қилиши мумкин;

46. Ресторан сервисини ташкил қилиш

- ✓ Мижоз қошиқ, санчқи ва пичокларни ерга тушириб юборса, официант тезда уни тозасига алмаштириб бериши керак. Атрофдагиларнинг диққатини жалб қилмаслик учун овқатланаётган мижоз энгашиб, тушиб кетган нарса ва анжомларни олмаслиги ва официантдан узр сўрамаслиги керак. Овқатланиб бўлгач, мижоз тарелкаларни ўз олдидан нарига суриб қўймасдан, пичоқ, қошиқ ва санчқиларни коидага мувофиқ тарелкага териб қўйиши лозим. Уларни тартибли қилиб сопларини ўнг томонга нараваллел холда, санчқиларнинг учли букилган томонлари юкорига каратиб қўйилади;
- ✓ Мевалардан олма ва нокларнинг пўсти арчилади, ўртаси тозаланади, тарелкаларга терилади, уни кўл билан ейиш мумкин;
- ✓ Олхўри, ўрикларни пичоқ билан кесиб данагидан ажратиб ейиш ҳам мумкин ёки пичоқ ишлатмасдан ейиш ҳам мумкин. Гилос, олчаларнинг данаклари оғиздан қошиқка олиб ва тарелкага солиш мумкин.
- ✓ Тарвуз ва қовунларни тилик, карч, коса қилиб ейиш ўзбек халқида азал - азалдан мавжуд. Ресторанларда эса бошқачароқ яъни, тарвуз ва қовунлар сўйилади, уруги ажратилади, пўчоги олиб ташланади, сўнгра карч қилиб тарелкаларда берилади ва уни мижозлар санчқи ёрдамида истеъмол қиласи.
- ✓ Апельсиннинг пўсти пичоқ билан олиб ташланади, бўлакчаларга бўлинниб, тарелкага терилади, сўнгра кўл ёки санчқи ёрдамида ейилади. Мандариннинг пўсти қўл билан ажратилади, тилликларга бўлинади, ейилгач, уруги чой қошиқда олинади ва тарелкага солинади. Бананнинг пўстини ярмигача арчиб, пастки томонидан ушлаб ейиш мумкин. Бирок уни бутунлай пўстини олиб пичоқ билан кесиб, санчқида ейилса максадга мувофиқ бўлади.
- ✓ Кулупнай мевалари дессерт қошиқлари билан ейилади.
- ✓ Қанд маҳсус қисқиҷ ёки кўл билан олинади. Чой ёки кофедаги қанд чой қошиқ билан араплаштирилади, қанд эригач, қошиқ тарелкага қўйилади. Кофе қўйилганда идиш тарелкадан қўтарилимайди. Стаканга чой қуйилганда қошиқ стакандан олинмайди. Чой қуйиб бўлингач, қошиқ олинади. Чойда қанднинг эришини кутиш керак, куч билан қандни майдалаш тавсия этилмайди. Кесилган лимон бўлагини чой ёки қайнаган сувга солиш учун маҳсус санчқидан фойдаланилади, қошиқ билан эзилиб, шарбати чиқарилади ва қолдиғи тарелкага солинади.

Ресторан сервисини ташкил килиш

- ✓ Торт ва қандолат маҳсулотлари учун маҳсус чой кошиклари, санчқилар ишлатилади. Агар торт бўлаклари кичкина қоғоз салфеткаларда бўлса, тарелкаларга солиб истеъмол килиш хам мумкин. Торт ва қекслар катта бўлса, бўлакларга бўлиб истеъмол килинади.
- ✓ Данакли компот берилса, сездирмасдан данакни оғиздан олиб, тарелкага қўйиш мумкин.

3. Хизматларни стандартлаш ва сертификациялаш

Иқтисодиётнинг хозирги ривожланиши маҳсулот ва хизматлар сифатига янги талаблар қўяди. Хизмат (маҳсулот) сифати корхона фаолиятининг муҳим кўрсаткичлари қаторидан жой олади. Сифатнинг ошиши корхонанинг бозор шароитида жой саклаши ва муваффакиятни, техник тараққиётнинг ўсиш суръатларини, инновацияларни жорий қилиниши корхона томонидан ишлатилаётган барча турдаги ресурслар тежамини белгилаб беради.

Хизматларга қўйилаётган талаблар истеъмолчилар томонидан бевосита ҳис қилинадиган тавсифлар билан боғлик ва уни баҳолаш обьекти ҳисобланади. Хизматларни тақдим этишга қўйилаётган талаблар хизматларни тақдим этишини ташкил қилиш сифатига, тегишли бўлган тавсияларга боғлик.

Хизматга бўлган талабларга боғлик тавсифларга куйидагилар киради:

- Кутиш вакти, хизматни тақдим этиш вакти, муддатнинг аниқлиги;
- Хизматнинг бажарилиши, хизматнинг тўлиқлиги, ҳисоб китобнинг аниқлилиги;
- Ишончлилик даражаси, ҳавфсизлик, ҳис қилиш тезлиги, ҳушмомалалик, кулайлик, эстетик ҳолат ва гигиена (сифатнинг тақсифи).

Бозор иқтисодиётига ўтиш шароитида хизмат сифати мұаммоларини ҳал этишда қўпчилик ҳолларда сифат стандартлари тизимини шакллантириш згаллайди. У сифатни бошқариш тизимини ташкил этиш ва фаолият юритишга меъёрий - ҳуқукий тағифасининг асоси ҳисобланади.

Стандартизациялаш - бу бажариши керак бўлган мажбурий исла тавсия өтгилган талаблар, меъёрлар, қоидалар ва хусусиятларини шоплаб чиқарадиган ва йўлга қўядиган фаолият бўлиб, у

48 Ресторан сервисини ташкил қилиш

истеъмочининг муқобил нархда сифатли хизмат, хавфсиз ва қулай иш ҳукуқларини таъминлайди¹⁰.

Стандартизациянинг мақсади - кенг ва кўп кўламда йўлга кўйилган талаблар ёки соҳаларда оптимал тартибга эришиш, мавжуд бўлган ва режалаштирилаётган потенциал маслаҳатларни ҳал қилиш билан боғлик бўлади.

Стандартизация мақсадлари умумий ёки тор кўринишда бўлиши мумкин. Умумий мақсадлар авваламбор тушунча таркибидан келиб чиқади. Уларнинг аник таърифи мажбурий бўлган талаб стандартларини бажариш билан боғлик. Уларга инсон хаёти ва соглиги, мол - мулк хавфсизлиги хизматларини таъминлаб берувчи меъёрлар, талаблар ва қоидаларни ишлаб чиқариш ҳамда илмий-техника тараққиёти, ҳамма турдаги ресурслар тежами, хўжалик объектларининг хавфсизлиги ҳамда турли хавфларни (табиий ва техноген ҳаракатдаги) олиш билан белгиланади.

Тор (аник) мақсадларга - маълум бир фаолият соҳасига, бутун бир хизмат соҳасига, у ёки бу алоҳида корхона ва аник хизматларга қарашли бўлади.

Стандартизация соҳаси - бир - бири билан боғлик бўлган стандартизация объектлари мажмуудир. Масалан: стандартизация объектлари бўлиб, меҳмонхона хизматлари, меҳмонларни рўйхатга олиш ва жойлаштириш хизмати, овқатлантириш хизмати ва б.

Стандартизация ҳар хил даражаларда масалан, географик, иқтисодий, сиёсий, минтақанинг стандартларини қабул қилишига қараб ажратилади. Бажарилаётган даражасига кўра стандартизация турлари:

- ҳалқаро - ҳар қандай давлатга тегишли бўлган органлар учун очиқ бўлган фаолият;
- минтақавий - факат бир географик, иқтисодий, сиёсий давлатга тегишли бўлган органлар учун очиқ бўлган фаолият;
- миллий - аник бир давлатга тегишли бўлган стандарт. Бу стандарт ҳар хил даражаларда давлат, саноат, у ёки бу иқтисодий соҳаларда, бирлашмалар, асоссацияларда ва ташкилот даражаларида амалга оширилиши мумкин.

¹⁰ Baltabayev M.R., Tuxliyev I.S., Safarov B.Sh., Abdumahmidov S.A. «Turizm: nazarjuya va amaliyot». Darslik, Toshkent, 2018.

Бу турдаги стандартлар мінтақавий ва міллій ташкилотлар томонидан тақтим қилингандар мутахассислар ёрдамида амалга оширилади.

Стандарт - бу мөбөрий - техник ұжықат бўлиб, у үз ичига стандартлаштириш обьектига мөбөрлар, қоидалар, талаблар комплексини олади ва тегишли орган (корхона) томонидан тасдиқланади. Стандарт моддий предметларга (маҳсулот, моддалар, намуналар, эталонлар), хизматга ишлаб чиқариш мумкин, аммо қоида ва талаблар хар хил тавсифда бўлади. Стандартларда ўлчов усуулари регламетлаштирилади.

Стандартлаштириш бўйича ҳалқаро ташкилот (ИСО) ҳалқаро даражада сифатга талабни ишлаб чиқди. Ҳалқаро стандартлаштиришнинг асосий белгиланиши - бу ҳалқаро даражада харакатдаги сифат тизимларини тақомиллаштириш ва янгиларини ишлаб чиқариш ва уларни сертификатлаштириш учун ягона методик асосни яратиш ҳисобланади.

1987 йилда ИСО 9000 серияли стандартлар жорий этилди. У стандартлаштиришни янги сифат даражасига чиқарди. Улар сифат системасини баҳолаш бўйича шартномаларга дунёда тан олинган ягона ёндашишни белгилади ва бир вактнинг ўзида маҳсулот ишлаб чиқаришлари ва истеъмолчилари ўртасидаги муносабатларни тартибга солади. Бошқача қилиб айтганда ИСО стандартлари ишлаб чиқариш маданиятига аниқ риоя қилинган ҳолда истеъмолчиларга каратилгандир. 1994 йилда ИСО 9004 – 1-2-3-4 номли стандартларининг янги версияси чиқди. Унда катта эътибор ластурли маҳсулотлар таъминоти, қайта ишланадиган материаллар ва хизматлар сифатига каратилади.

Умумий ҳолда ҳалқаро стандартларнинг ушбу тўплами сифатни умумий бошқариш учун зарур бўлган ташкилий тузилмалар, услублар, жараёнлар ва ресурслардан иборат.

XXI асрнинг бошида ИСО 90 дан ортиқ давлатларда жорий қилинди. Ушбу давлатлар ҳиссасига дунё ишлаб чиқаришининг 95% тўғри келади. Ҳалқаро стандартларининг пайдо бўлиши шунга имконият яратди, уларнинг асосида дунёнинг кўпчилик хулуларида товарлар, хизматлар ва ишчи кунини самарали айрибошлишга имкон берувчи ягона талаблар ишлаб чиқарила бошилди. Ҳалқаро савдо - сотик ва инсон фаолиятининг ҳамма соҳадаги фаолияти миллій стандартлар мувофиқлашувига ҳамда ҳалқаро стандартларнинг ишлаб чиқарилиши ва кенг

50. Ресторан сервисини ташкил қилиш

кўлланилишига олиб келди. Сифат бошқаруви дунё тажрибаси 1987 йилнинг март ойида қабул қилинган ва 1994 йилда янгиланган ИСО 9000-9004 халқаро стандартлар пакетида жамланган. Ўзининг классик вариантида ИСО 900-9004 стандартлари саноат учун ишлаб чиқарилган эди, лекин улардаги умумий тизим сифати ҳаммабол. Шунинг учун ҳозирги кунда ҳар хил турдаги корхоналар ва ташкилотлар фаол равишда бу услубдан фойдаланилмоқда. Шуни қайд қилиш керакки, чет эл меҳмонхоналари ва ресторанлари ўз сифат тизимларини миллий ва халқаро сертификация тизими асосида сертификациялаштиради, бу эса уларга рақобатбардошликни оширади.

Юқори сифатли хизмат ишлаб чиқаришнинг кафолатларидан бири бўлиб, уларни сертификациялаштириш ҳисобланади. Сертификация - бу хизматлар хақиқий тавсифларининг стандартлар ёки техник шароитлар талабларига мос келишини тасдиқловчи ҳаракатлар ва жараёнлар йиғиндисидир. «Сертификация» сўзи лотин тилидан таржима қиласанда «тўғри бажарилган» деган маъниони англатади. Хизмат «тўғри бажарилган»лигига ишонч ҳосил қилиш учун, хизмат қайси талабларга мослиги ва қандай қилиб ишончли далиллар олиш кераклиги билан белгиланади¹¹.

Хизматларни сертификациялаштириш марказий органда аккредитация қилинган органлар амалга оширади. Орган хизматларини иккитадан кам бўлмаган эксперт-аудиторларга эга бўлган, мустақил талабларга жавоб берувчи ташкилот ёки корхоналар бажариши мумкин.

Сертификация тизими миллий, халқаро, минтақавий даражаларда амалга оширилиши мумкин. Агар сертификация тизими фақат аниқ бир турдаги соҳалар билан шугилланса-бу бир турдаги сертификация тизими бўлиб, у ўз тажрибасида айнан шу турдаги хизматларга боғлик бўлган тартиблар, қоидаларни ишга солади.

Сетификация мажбурий ва ихтиёрий бўлиши мумкин.

Мажбурий сертификация қонун ва конуний ҳолатлар бўйича амалга оширилади ҳамда техник регламентлар талаблари бўйича меҳмондўст хизматлар билан таъминлайди. Мажбурий талабларга ҳимоя, инсон соғлиги ва атроф муҳит ҳимояси киради.

¹¹ Baltabayev M.R., Tuxliyev I.S., Safarov B.Sh., Abdumahidov S.A. «Turizm: nazariya va amaliyot». Darslik, Toshkent, 2018.

Ресторан сервисини ташкил қилиш

51

Мажбурий сертификация «Истеъмолчи ҳуқуқлари ҳимояси» ва «Махсулот ва хизматлар сертификацияси» ҳақидаги қонунлар томонидан чиқарилган. Мажбурий сертификацияни амалга ошириш учун мажбурий сертификациялар йўлга кўйилиши шарт. Мажбурий сертификация объектларининг номенклатураси давлат бошқарув даражаси бўйича ўрнатилади.

1997 йилнинг 13 августида №1013 ракам остида Россия Федерацияси томонидан ўрнатилган мажбурий сертификацияга эга бўлган хизматлар рўйхатига меҳмонхона ва бошқа яшаб туриш хизматлари (группа коди - 04), яшаш жойларини тақдим қилиш хизматлари (06), озик - овқат ва пазандачилик хизматлари, пазандачилик хизматларини амалга ошириш хизматларини (12) ўз ичига олади.

Ихтиёрий сертификация юридик ёки жисмоний шахслар ташаббуси, уларнинг аризалари ва орган ўртасида тузилган ихтиёрий сертификация шартномаси шартлари бўйича ўтказилади.

Ўз - ўзини сертификациялаштириш ишончли шерик учун рухсат берилади. У Япония, АҚШ, Германия, Канада, Голландия ва бошқа давлатларда кенг таркалган. Бунда хизматлар учун сертификатларни корхонанинг ўзи – ўзининг жавобгарлигига кўра беради.

Учинчи томондан сертификациялаштириш, яъни воситачилик сертификациялаштириш бўлиб, ташқари томоннинг қатнашишини кўзда тутади. Ташки корхона ёки ташкилот қабул қиласан қоидаларга мос равишда амалга оширилаётган чора - тадбирларнинг тўғрилигини тасдиқлайди ва баҳолайди, намуналарда синов ўтказади, техник жараён ҳолатини назорат килади. Учинчи томондан сертификациялаштириш давлат микёсида хамда юқори обрўга эга бўлган чет эл марказларида ўтказилиши мумкин. Улар томонидан берилган сертификацион белги хизматлар учун яхши реклама ҳисобланади.

Хизматларни сертификациялаштириш тизимини яратишда:

– биринчидан, хизматларнинг қайси турлари иsteъмолчиларнинг ҳаёти ва соғлиғи, хавфсизлиги учун мажбурий сертификациядан ўтишини белгилаш, шунингдек, экологик кўрсаткичлар;

– иккинчидан ушбу хизматларнинг атроф - муҳитни кўриқлаш ва хавфсизлиги талабларига жавоб бериши бўйича ҳаракатдаги месъорий - техник хужжатларни таҳлил қилиш;

5.2 Ресторан сервисини ташкил қилиш

— учинчидан ихтиёрий сертификациялаштиришда кайси талаблар ва тавсифлар аниқланиши мумкинлигини белгилаш.

Күйидаги 2-3-4 жадвалларда ресторанларни сертификациялаштириш, ресторан жиҳозлари ва идиш - товоқлари, таомнома ҳамда ошпазлик маҳсулоти ассортиментларига кўйилган талаблар келтирилган.

2 - жадвал

Ресторанларни сертификациялаштириш бўйича иш дастурлари

	Корхонага бўлган талаблар	Люкс	Олий	Биринчи
1.	Корхонанинг ташки кўриниши Безатилиши (ёргулик, ёзувлар ва элементлар билан)			
1.1	Истеъмолчи бинолари ва зал безатилиши			
2.	Назокатли декоратив элементларнинг ишлатилиши			
2.1	Оригинал декоратив элементларнинг ишлатилиши (шамчироқ, драпировкалар)			
2.2				
3.	Эстрада ва ракс майдони			
4.	Банкет зали ва алоҳида кабиналар			
5.	Микроиқлим			
5.1	Оптимал ҳарорат ва намликни таъминловчи ҳаво алмаштириш тизими			
5.2	Ҳарорат ва намликни таминалаб берувчи вентиляция тизими			

3 - жадвал

Жиҳозлар, идиш-товоқлар, асбоблар ва газламаларга бўлган талаблар

	Талаблар	Люкс	Олий	Биринчи
1.	Жиҳоз: юқори қулийлик, хона интерьерига мослиги Стандарт, енгиллаштирилган конструкция, хона интерьерига			
1.1				

Ресторан сервисини ташкил килиш

	мослиги Столлар, юмшок қоплам, полиэфир қоллам Овкатлантириш залида креслолар (диванлар, банкеткалар ва бошқалар) юмшок подлокотниклари билан (залда ва вестибюлда)			
1.3	Хар хил ўринли столлар		Муайян холат- ларда аникла- нади	
2.	Овқатлантириш идиш - товоқ ва аңжомлари Металл идиш - товоқ ва аңжомлар, уларнинг мелхиор, нейзелбер ёки зангламайдиган турлари			
2.1	Кўпкиррали ва бадиий фарфор - фаянс идишлар			
2.2	Ярим фарфор - фаянс идишлар			
2.3	Навли шиша идишлар: хрустал, бадиий безатилган шишили идиш			
3.	Газламалар			
3.1	Оқ ва рангли дастурхонлар, фирмага оид дастурхонлар			
3.2	Иstemolчини хизмат кўрсатиб бўлгач газламалар алмашиши			
1.	Тематик ресторанларда, люкс, миллий ошхона ресторанларида, олий ва люкс барларда керамик ва ёғочли идишларни ишлатилиши мумкинлиги Махсус ресторанларда полиэфир қоллам ва бадиий безак конқоклар бўлса газламадан бўлган индивидуал сочиклар ва			
2.				

3. Ресторан сервисини ташкил қилиш

3.	дастурхонларни алмаштириш мүмкінлиги Комплекс нонушта ва тушлик вактида, қозғалыс салфеткалар, оддий салфетка ўрнига ишилатилиши мүмкін.			
----	---------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------	--	--	--

4 - жадвал

Таомнома ва прейскурант ҳамда, ошпазлик маҳсулоти ассортиментлари талаблари

	Талаблар	Люкс	Олий	Биринчи
1.	Корхона таомномаси ва эмблемали прейскуранти (фирмага оид белги билан) Миллий ёки рус тилларida типографик йүл билан тайёрланғанлиги			
2.	Босма реклама (таклифномалар, буклетлар ва бошқалар)			
3.	Ассортимент			
3.1	Оригинал, нозик, фирмага оид ҳамда миллий таомлар, ичимликлар ва ҳамма ошпазлик маҳсулот турлари ассортименти			
3.2	Тайёрланиши кийин бўлган фирмага оид ҳар хил турдаги таомлар ва ичимлик ассортименти			
3.3	Кенг турдаги ширинлик маҳсулотлари, вино - ароқ ичимликлари, мева маҳсулотлари, тамаки маҳсулотлари, мевали ва минерал сув ассортименти			
3.4	Иstemolchi xoishiiga қараб ҳар хил таом ва таом турларига безак бериш			
	Чет эллик меҳмонларга хизмат			

кўрсатилганда таомнома ва прайскурант битта хориж тилидан кам бўлмаган тилларда ёзилиши керак			
--------------------------------------------------------------------------------------------------------	--	--	--

4. Ўзининг машҳур ресторан занжирлари

Трансмиллий компаниялар. БМТ хужжатларига мувофик, трансмиллий компанияларга юридик шакллари, хўжалик юритиш соҳасидан қатъий назар икки ёки ундан ортиқ мамлакатларда филиаллари бўлган, уларнинг фаолиятини бошқариб турадиган компаниялар киради. ТМК доимий равишда товар экспортидан тортиб, хорижда хизматларни ишлаб чиқишгача қонуний тарзда ўтиб ўзининг чет эллардаги иштирокини кенгайтириб боради ва ташки экспансияни амалга оширади. Улар шунингдек, ссуда пуллари ҳам беради ва бошқарув бўйича ноинвестицион битимлар тузадилар.

Тўғридан - тўғри қўйилмалар ТМКлар хорижий инвестор қўлидаги маблағнинг сақланиш устидан назорат қилишни мўлжаллайди. Она компания чет элда акциядорлик фирмаларини таъсис этади ёки амалдаги мавжуд хорижий фирмадан аксияларнинг назорат пакетини сотиб олади. Аксияларнинг ярмидан кўпроқ қисми (улушлар), унинг фаолияти устидан тўлиқ назорат қилишда хиссаси кам бўлса-да, филиалга тегишли бўлади.

ТМК чет элда хорижий филиалларнинг бўлими сингари турли кўринишлари орқали фаолият олиб боради. Улар хорижда рўйхатдан ўтказилсаларда, ўз балансига эга мустакил компания хисобланади, тўлиқ (100%) оналик фирмаси, яъни ТМКга тегишли бўлади.

Компания хорижий фирмаларга карзга маблағлар бераб, ўзининг чет элдаги иштирокини кенгайтириши мумкин. У ссуда бершида карзни тўлагунгача ссуда олувчининг мулкини ушлаб турнишга ҳақли ёки қарз олувчи билан унга ссуда фоизидан ташқари кўшимча манфаат кўриши юзасидан шартнома имзолайди.

Бошқарув бўйича инвестицион битимлар тузиш фирмалар ўргасида кенг тарқалган тажрибадир. Бундай ҳолда она компания корхона бўғинларини шартнома (контракт) асосида бошқаради. Корхона мустақиллигини сақлайди, турли эгалар бўлиши, турли манбаалардан молиялаштирилиши мумкин. Лекин маҳсулотни ягона

56 Ресторан сервисини ташкил қилиш

савдо маркаси остида сотади. Бошқарув бўйича инвестицион битимлар тизими унинг иштирокчиларига ишлаб чиқариш кўламидан тежаш имконини беради. Уларнинг ҳаммаси хорижий инвестициялашдан максимум даромад олишни бош максад қилиб кўяди. Улардан бири капитал миграциясининг халқаро шартлари бўлиб даромад меъёри ва фоиз ставкалари фарқи ҳисобланади.

Дунёда ягона фоиз ставкасини белгилашга тўскинилик қилувчи катта ёки кичик даражадаги қалтисликлар мавжуд. Аммо каерда маблағларни эркин қўйилишига шароит бўлса, хорижий инвестициялаш худди ички тартиблардагидек кечади. Бу шуни билдирадики, маблағ импортчи мамлакатларида фойда олиш фонди чекланган экан, капиталнинг халқаро ҳаракати, ТМКнинг мамлакатда тенгсизлиги давом этаверади.

Мамлакатга қанча миқдорда маблағ олиб келиниши бир қатор омилларга боғлик:

- фоиз ставкаси (юки) ҳажми;
- инвестициянинг даромадлииги;
- иктисодиётнинг очиқлиги, катталик ва тақсимланишининг қалтислиги;
- қарзни тўлаш кафолати ва ўз вақтида тўлаш.

Жаҳон бозорига кириш ва унда яшаб қолиши учун компания маълум олигополистик устунликка эга бўлиши лозим, бу маблағ бўладими, технология ёки бошқарув маҳорати бўладими, ахамияти йўқ. Улар туфайли X(икс) мамлакатлардан компания У (игрик) мамлакатдаги маҳаллий фирмалардан ишлаб чиқаришда устунлик қила олади ва юқори даромад олади.

Биз бекорга биринчи ўринда трансмиллий компанияларга таъриф бериб ўтганимиз йўқ. Чунки халқаро ресторанлар занжирига кирувчи ҳар бир ресторан трансмиллий компания (ТМК) ҳисобланади.

Халқаро ресторанлар занжири - бу турли жойларда жойлашган, битта умумий корпоратив мулк шаклига ёки франшиз шартномасига асосланган ресторанлар мажмуаси ҳисобланади. Одатда ресторанлар занжиридаги бинолар стандарт меъморий ечим, стандарт таомнома ва хизматларга эга бўлади.

Одатда ресторанлар занжири бир мамлакатда ёки икки ва ундан ортиқ мамлакатларда жойлашган бўлади. Бундай ресторанларнинг бошка ресторанлардан фарқи шундаки, уларнинг

Ресторан сервисини ташкил қилиш  ҳаммасида бир логотип, бир хил таомлар, кўрсатиладиган хизматлар ҳам бир турдаги, ягона бошқарув тизимиға бирлаштирилган бўлади. Буларнинг барчаси ресторан менежменти пухта ўйлаб чиқилганлигидан далолат беради. Чунки ресторан номи ҳам мижозни ўзига жалб қилувчи асосий омиллардан биридир. Бундан ташқари турист ўзининг мамлакатида машҳур бренд асосида фаолият юритадиган ресторан мижози бўлса, ташриф буюрган мамлакатида ҳам ўша бренддаги ресторанни кўрса, ҳеч шубҳасиз, анашу ресторан хизматидан фойдаланади.

Бундан ташқари ҳозирги кунда ривожланиб, сони кундан-кунга кўпайиб бораётган ресторанларнинг кўпчилиги тез тайёр бўлувчи таомларни ишлаб чиқаради. Шуни таъкидлаш жоизки, XXI аср одамлари, ёшлар қиммат ресторан таомларидан тез тайёр бўлувчи «Fast Food» ларни маъқул кўришмоқда. Бундай омиллар ҳалқаро ресторанлар занжирининг таркибини кўпайтирумоқда, уларнинг ривожланишига туртки бўлмоқда.

Охирги 20 йилда дунё миқёсида ресторан занжирларининг миқдори ва кўлами сезиларли даражада ўси. Бу борада шубҳасиз АҚШ лидерлик қилмоқда дейиш мумкин. Унинг ресторан занжирлари мамлакат ташқарисида ҳам фаол кенгайиб бормоқда. Уларнинг эришган ютуклари кўп жиҳатдан бошқа давлатларда яшаётган америкалик туристлар ва Америка фуқаролари, шунингдек АҚШда турли мавсумларда ишлайдиган ҳамда ўқийдиган жуда кўп хориж фуқаролари билан боғлиқ. Ресторан занжиррида асосий маҳсулот ҳисобланган гамбургер ва пицца тармоқлари тез ўсиб бормоқда. Ресторан занжиридаги савдонинг 40% дан ортиқроғини сандвичлар ташкил қиласи.

«New research» компанияси тузган классификацияга кўра сандвичлар қаторига қуйидагилар киради: «McDonald's» ресторанларида бериладиган гамбургерлар, французча сандвичлар, «Subway»да бериладиган сандвичлар, «Taco Bell»да бериладиган «текс-мекс» ва бошқалар.

Туристларни таом билан таъминлаш тизими турнинг шаклига, туристларнинг категориясига, биноларнинг қурилиш жойларига яқин ёки узоқлигига ва бошқа омилларга боғлиқ бўлади. Таом билан таъминлаш тартиби йўлланма, шартнома, ваучерда кўрсатилади. Кондага кўра, нонушта туристларга «швед столи» шаклида берилади. Бу ўз - ўзига хизмат қилиш ва ассортиментда мавжуд бўлганилари ўзларининг хоҳишларига биноан амалга оширилади.

58. Ресторан сервисини ташкил қилиш

Мехмонхоналарда кўпчилик нонушталар кафеда, буфетда, ресторанда ёки номерга буюртма бериш орқали амалга оширилади. Минибар ва ошхонаси бор номерларда нонушталар мустақил тайёрланади. Овқатлантиришнинг «яrim пансион» шаклига кўра туристларга умумий тушлик овқат ёки кечки овқат белгиланган вактда берилади. «Тўлиқ пансион»да эса овқатлантириш 3 - 4 марта амалга оширилади. Табиийки спорт, овчилик, алпинизм ва бошқа турдаги якка тартибдаги турларнинг овқатлантириш шакли (мустақил) маҳсус яrim тайёр маҳсулот ва концентрантлардан мустақил таом тайёрлашга асосланади.

Куйида келтирилган ресторан занжирлари дунёда мавжуд халқаро ресторан занжирларининг бир қисми холос. Ушбу 5 - жадвалда бутун дунёда марказлари сони, тайёрланадиган таомлари билан ажralиб турувчи ресторан занжирлари келтирилган. Жадвал маълумотлари шуни кўрсатадики, ресторан занжирлари сони бўйича АҚШ ва Европа мамлакатлари устунилик қиласди. Осиё, Ўрта Осиё давлатларида улар камчиликни ташкил қиласди. Бу эса ушбу худудларда янги ёки мавжуд халқаро ресторанлар занжирини ташкил этиш имкониятлари юқори эканлигини кўрсатади.

5 - жадвал

Халқаро ресторанлар занжирининг худудлар бўйича жойлашуви

Номи	Ишлаб чиқарадиган маҳсулоти	Бош компания	Биринчи биноси жойлашган жойи	Ташкил топган или	Бутун дунёдаги марказлари сони
Applebee's	 Кўзичоқнинг орка ковургаси	Dine Equity, Inc.	Dekatur, Gruziya	1980	2,033

Ресторан сервисини ташкил килиш

Номи	Ишлаб чиқардиган маҳсулоти	Бош компания	Биринчи биноси жойлашган жойи	Ташкил топгани маркази	Бутун дунёдаги марказлари сони
Arby's	 Гүштли сандвичлар	Roark Capital Group (majority)	Boardman, Ogayo shtati	1964	3,342
Burger King	 Бургер	Burger King Corporation	Mayami, Florida	1954	12,500
Kosta Coffee	 Кофе	Whitebread	London, Angliya	1971	3,401
Domino's	 Пицца	Domino's Pizza, Ink.	Ypsilanti, Michigan	1960	11,600
Dunkin' Donuts	 Ширина бўғирсок	DD IP Holder LLC.	Kanton, Massachusets	1950	12,000
McDonald's	 Бургер	McDonald's Korporation	San Bernardino, Kaliforniya	1940	36,000

60 | Ресторан сервисини ташкил қилиш

Номи	Ишлаб чыкарадиган маҳсулоти	Бош компания	Бирничи биноси жойлашган тоңганин жойи	Ташкил иили	Бутун дунёдаги марказлари сони
Papa John's Pizza	 Пицца	Papa John's International	Kentukki	1984	5,000
Pizza Hut	 Пицца	Yum! Brands	Vichita, Kansas	1958	15,000
Subway	 Суб сендвич	Doktor's Assokiates Ink.	Briport, Konnektik ut	1965	44,380
Taco Bell	 Тако	Yum! Brands	Dovney, Kaliforniya	1962	6,400
Yoshinoya	 Косада тортиладиган мол гүшти		Tokiyo, Yaponiya	1899	1,300

Манба: en.wikipedia.org сайты маълумотлари

Шуни таъкидлаш жоизки, дунёда мавжуд халқаро ресторанлар занжирлари асосан тез тайёр бўлувчи таомларни ишлаб чиқаришга

Ресторан сервисини ташкил қилиш [6] йўналтирилган. Улардан дунёга машҳур бўлган халқаро ресторанлар занжирлари билан яқиндан танишиб чиқамиз.

«Subway» халқаро ресторанлар занжирни (АҚШ)

«Subway» - ресторанлари сони бўйича дунёда биринчи ўринда туради. АҚШда очилган ушбу ресторан тез хизмат ва франчайзинг услубида ишлайди.



Сотиладиган таомларининг асосини сендвич ва салатлар эгаллади. Компаниянинг расмий номи «Докторлар Ассоциацияси» бўлиб, 1965 йил Fred De Luccy томонидан ташкил этилган. 2017 йил маълумотларига кўра дунёнинг 100 дан ортиқ мамлакатларида 44380 та «Subway» ресторанлари мавжуд.

«Subway» ресторанларидаги таомнома бир давлатдан бошқа давлатга ўзгариб боради, масалан мусулмон мамлакатларида хизмат кўрсатувчи ресторанларда чўчқа гўштидан фойдаланилмайди. Асосий таом ва маҳсулотлар тармоқдаги барча ресторанларда бир хилдир. Мижозларга бир неча турдаги нон, ҳар хил маҳсулотли сендвичлар (мол, товук, жўжа гўшти, пишлок ва турли хилдаги тузланган ёки барра сабзавотлар) бир неча турдаги соуслар таклиф килинади.

«Subway» ресторанларида сендвич ва газаклардан ташқари пицца ва печенеларни танаввул қилиш мумкин. Бошқа тез хизмат кўрсатувчи ресторанлардан «Subway» ресторанининг фарқи шундан иборатки, унда қовурилган картошка (фри) ни ўз мижозларига таклиф этмайди. «Subway» ресторанларида асосан стандарт алкоголсиз ичимликлар, иссиқ ичимликлардан кофе, чой ва какао, салқин ичимликлардан шарбат ва бошқа ичимликлар таклиф этилади.

Шунингдек «Subway» ресторанлари нонушта учун сендвичлар, инглизча кекс ва юбқа нонни реализация қиласди.

Бундан ташқари «Subway» ресторанларида тайёрланадиган пицгалар мижозлар орасида «шахсий пицца» номини олган.



Ресторан сервисини ташкил қилиш



2 - расм. «Subway» халқаро ресторонлар занжири

«McDonald's» халқаро ресторонлар занжири (АҚШ)

Компания 1940 йилда Дик ва Мак Макдоналлар томонидан ташкил этилган. «McDonald's» дунёда тез хизмат күрсатиш ва ҳар куни 47 млн мижозларга хизмат күрсатувчи 119 та мамлакатда 36000 дан зиёд шахобчаларига эга бўлган машхур компания ҳисобланади. «McDonald's» дунёда ресторанларининг



3 - расм. «McDonald's» ресторони таомлари

4 - расм. АҚШда жойлашган «McDonald's» ресторани

умумий сони бўйича «Subway» ресторонларидан сўнг 2 - ўринда туради. «McDonald's» деганда ҳаёлимизда биринчи навбатда тез тайёрланувчи таомлар ва тез хизмат гавдаланади. Ресторон таомномасида гамбургер, сендвич, ковурилган картошка, дессерт, салқин ичимликлар ва пиволар ўрин олган. Лекин баъзи бир

¹² <http://www.Subway.com>

Ресторан сервисини ташкил қилиш
мамлакатларда спиртли ичимликлар сотилмайди (Масалан, Россия)
Компанияда ишловчи ходимларнинг сони 2017 йилда 2 млн. кишига
етган.

«Darden» ҳалқаро ресторонлар занжири (АҚШ)

«Darden» ресторанлари трансмиллий компанияси ресторонларнинг мултибрендни ҳисобланади. Трансмиллий компания бир нечта ресторонлар тизимидан иборат.



Уларнинг асосийлари қаторида Olive Garden, Long Horn Steakhouse ва Red Lobster ресторонлари киради. Унинг дунёда 2107 та ресторани бўлиб, унда 200 минг ишчи ишлайди. «Darden» ресторонлари дунёда машхур бўлиши учун илк қадамни Уилям Дарден ташлади. У Флорида штатининг Лакеланд шахрида 1968 йилда Ред Лобстер деб номланувчи ресторонни очган. Компания 1985 йилга келиб 400 та жойда ресторон занжирини тузга олди.

Бу ресторонлар денгиз маҳсулотларидан таом тайёрловчи ресторон номи билан машхур бўлган.

«Yum! бренд» коорпорацияси (АҚШ)



«Yum!» бренди овқатлантириш соҳасида ишловчи американча коорпорация ҳисобланади. «Yum!» Зта дунё брендлари бўлмиш «Taco Bell», «KFC», «Pizza Hut»ларни бирлаштиради. «Yum!» дунёда тез хизмат кўрсатувчи ресторонлари билан машхур.

Компаниянинг 110 дан зиёд давлатларда 42700 га яқин ресторонлари мавжуд. 2017 йилда «Yum!» брендининг даромади дунё бўйлаб сотувлари орқали 32,45 млрд АҚШ долларига етди.

69 Ресторан сервисини ташкил қилиш



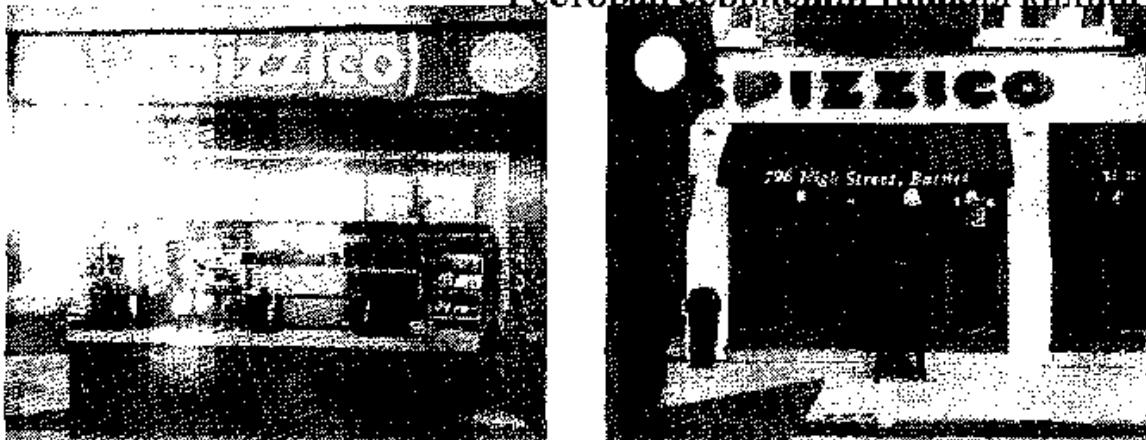
5 - расм. «Yum!» бренді остида фаолият юритувчи ресторан брендлари

«Spizzico» халқаро ресторанлар занжири (Италия)

«Spizzico» «Автогрил» компанияси бошқарувидаги пицца ишлаб чиқарувчи тез хизмат күрсатышга асосланған ресторандир. Ушбу ресторан Италияда жойлашған франшиз шартномаси асосида ташкил қилинганды. Унинг умумий Греция, Швейцария, Франция ва АҚШда



жойлашған 169 таресторани мавжуд. Одатда бу ресторанлар аэропортлар, темирйұл вокзаллари, катта күчалар, савдо марказлари ва ярмаркаларда фаолият юритады. «Spizzico» күпинча «Автогрил» бошқарувидаги бошқа «Fast Food» тайёрловчи ресторанлар занжири билан бир бинода жойлашған. «Spizzico» ресторанларининг кулай томони шундаки, улар шу пайтгача мавжуд бўлган пицца тайёрловчи ресторанлардан фаркли ўлароқ пиццани саккиз бўлакдан биттасини, чорагини, ярмини (озгина аралашған, озгина мавсумий ва озгина маҳсус) ҳам сотади. «Spizzico» ресторанларида пиццадан ташқари тез тайёр бўлувчи картошка ёки турли хил ичимликлар, салат ва ширинликлар ҳам сотилади. Мижоз таомни ресторанда ейиши ёки ўзи билан олиб кетиши мумкин.



6 - расм. «Spizzico» халқаро ресторонлар занжири таркибидаги ресторонлари

«Ringer Hut» халқаро ресторонлар занжири (Япония)

«Ringer Hut» Японияда жойлашган «Fast Food» тайёрлашга мүлжалланган халқаро ресторонлар занжири номи бўлиб, унда Нагасакининг Чампон ва Сара удон таомлари тайёрланади.



Ҳамакацу занжирининг асосчиси 1966 йилда Нагасакида очилган «Ringer House» номли туристик худуд номидан «Ringer» сўзини олди. Шундан кейин «Pizza Hut» сўзидан «Hut» сўзини олиб қўшди. «Ringer Hut» бошқарувида 550 та Япония, Тайванда жойлашган ва Сан Хосе, Калифорнияда 100 та Ҳамкацу (Тонкасцу ресторонлар занжири) ресторонлари билан ҳамкорликда ишлайдиган ресторонлари мавжуд. «Ringer Hut» ресторанининг иккита асосий Фукока ва Токиода марказлари бор.

«Ringer Hut» «Champon» номли Нагасаки услубида пишириладиган уграли таоми билан танилган. «Champon» Хитойча таом бўлиб, Нагасакида яшовчи хитойлик фуқаро томонидан XIX аср охирларида ўйлаб топилган. «Champon» тўйимли ва витаминаларга бой таом ҳисобланади. Унинг тарқибида б ҳил барра сабзавотлар (карам, сабзи, ловия новдаси, яшил нўхат, яшил пиёз ва шиёз), қисқичбака, каламар, балиқ ва гўшт, ҳар куни ун коришмасидан тайёрланадиган уградан иборат. Бундан ташқари ушбу ресторонларда хитойча таом бўлмиш «Radna»га ўхшаш «Sara udon» номли таом ҳам пиширилади. «Sara udon» тўлиқлигича габиий маҳсулот ҳисобланади, унга маҳсус ун юкоришмасидан

Ресторан сервисини ташкил қилиш

тайёрланган угра ишлатилади. Бу угралар учун ишлатиладиган унни дунёning бошқа нуқталаридан топиш қийин. Ингичка, қарсиллок угра киммат ва ажойиб сирли соус билан тортилади. Ушбу соуснинг сири барра сабзавотлар ва товук гүшти ҳисобланади.



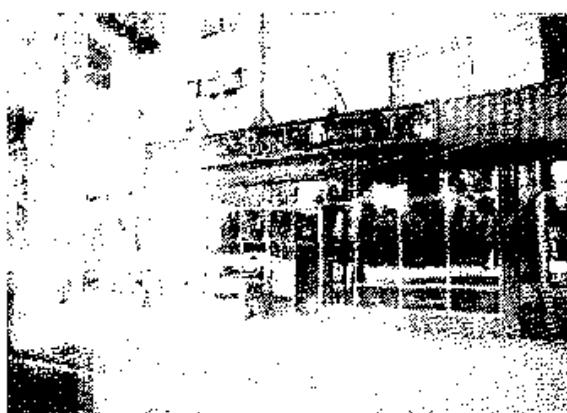
7 - расм. «Ringer Hut» халқаро ресторанлар занжири таркибидаги ресторанлари

Юқорида дунёга машҳур халқаро ресторанлар занжирларининг айримларини кўриб чиқдик. Уларнинг аксарияти ривожланган мамлакатларда жойлашган. Шундан келиб чиқсан ҳолда ушбу соҳани беъмалол юқори даромад келтирувчи соҳа деб айта оламиз. Масалан, биргина «Ут!» брендининг даромади 2017 йилда дунё бўйлаб сотувлари орқали 32,45 млрд АҚШ долларига етганини айтиш мумкин. Бу кўрсаткичлар шуни англатадики, халқаро ресторанлар занжири нафакат мижозларга хизмат кўрсатиш, уларнинг овқатлантиришга бўлган эҳтиёжини қондириш, балки мамлакатда минглаб янги иш ўринларини ташкил этиш, давлат бюджетига сезиларли даражада ҳисса кўшаётганлигини бемалол айтиш мумкин. Мана шу далилларнинг ўзи бундай ресторан занжирлари филиалларини ёки ўзбек миллий таомларини тайёрлашга мўлжалланган бошқа ресторанлар занжири сонини кўпайтиришга асос бўла олади.

Бугунги кунда Ўзбекистонда халқаро ресторанлар занжирига кирувчи ресторанларни факатгина Тошкент шаҳрида учратиш мумкин. Лекин уларнинг асосини киммат нарҳдаги таомларга мўлжалланган таомнома билан ишловчи ресторанлар ташкил қиласди. Улардан бири «Бон!» кафесидир.

Ресторан сервисини ташкил килиш 67
«Бон!» кафеси

«Бон!» - бу учта француз кафесининг биринчисидир. Бу ерда кунни фойдали нонушта билан бошлаб, ҳамкаслар билан биргаликда бизнес ланч ёки кечкурун бир чашка кофе билан французча тайёрланган десертни тановвул килиш мумкин. Ҳар қандай маҳсулот ёки таомни, кофени ҳам мижоз ўзи билан олиб кетиш мумкин. «Бон!» кафе занжири таркибидаги унинг Тошкент шаҳрида яна иккита филиали мавжуд.



8 - расм. «Бон!» занжири таркибидаги кафе

«Бон!» занжиридаги кафеларга мижоз атайин овқатлантириш мақсадида ёки ёнидан ўта туриб янги ёпилған французча ширин кулчалар хидига маст бўлиб ташриф буюришади.



9 - расм. «Бон!» кафеси маҳсулотлари

Ёғочдан ясалган мебел, девор ва ёғоч облигацияларидан кофе рангидан фойдаланиб безатилган зал сокин мухитни яратади, уччала

68 Ресторан сервисини ташкил қилиш

кофейняда ҳам Франциядан көлтирилган бежирим қандилларни күриш мүмкін. Барча бинолар ўртаса 40 кишига мүлжалланған.

Бундан ташқари 11 июль дунёда «Бон!» шоколад куни хисобланади. Ўша куни «Бон!» кафеларининг барча занжирида чегирмалар бўлади.

Шуни айтиш мүмкінки, «Бон!» кафесидаги нонлар жуда ҳам машхур бўлиб, пиширилган янги нонларнинг ёқимли ҳиди энг жозибадор хидларнинг ўнталигига кирди. Шунинг учун факат «Бон!» кафесида доим янги пиширилган қандолат маҳсулотлари ва чиройли, хушбўй хидли нонлар таклиф этилади. Бутун дунёда 16 - октябр «Халқаро нон куни» нишонданиб, ушбу кунда «Бон!» кафеси мижозлар учун 10% чегирмалар эълон килади.



10 - расм. «Бон!» кафесининг нон маҳсулотлари

«Бон!» кафесида элтиб бериш хизмати ҳам мавжуд. Жумладан, мижозларга кулагилик бўлиши мақсадида ичиш учун олинган қахвани ўтириб ичиши ёки ўзлари билан олиб кетниши, машинасида ҳам истеъмол қилишлари мүмкін.

Бу кафеда реклама жуда кучли бўлганлиги учун ҳам доим мижозлар билан гавжум. Бунга мисол тариқасида «milk shake» учун таклифлар мавжуд бўлса, унга иккита коктейл буюртма қилиб, учунчисини белул олиш имконияти мавжуд.

«Бон!» кафесида асал ва майиз билан биргаликда бодом қўшилган ушбу шириналк инсон иммунитетини ошириш учун энг яхши восита сифатида таклиф қилинади.



11 - расм. «Бон!» кафесининг жал ва майизли шириялиги

«Бон!» кафесидаги ходимлар ўз фаолиятини самарали олиб боришидан ташқари ҳайрия ишларидан жуда фаол.



12 - расм. «Бон!» кафеси ходимларининг ҳайрия ишлари

Энг қизиги шундаки, «Бон!» кафесининг телеграммдаги сайтига обуна бўлиш мумкин. Бу орқали ҳар бир мижоз ушбу кафедаги таом ва ширияликларни янги турлари, нархлари ва чегирмалари ҳакида маълумотларга жа бўлиб боради.

Хулоса. Ўзбекистонда ҳалқаро ресторонлар занжири сонининг камлиги унда асосан қиммат ҳархдаги таомларни таклиф қилишидир. Шундан хulosса қилиб ётиш мумкинки, Ўзбекистонда арzon нархдаги таомларни тайёрловчи ресторанларни ташкил қилиш, уларни бир занжирда бирлаштириш ёки чет эллардаги дунёга машҳур ресторонлар занжирини миллий бозоримизга олиб кириш йўлларини излаш лозимдир.

Бизда мамлакат ёшларининг жасарияти уйидан ташқарида

70 Ресторан сервисини ташкил қилиш

овқатланишларини хисобга олган ҳолда «Fast Food» тайёрловчи занжирли ресторанлар фаолиятини ташкил қилишни ҳам тавсия этиш мумкин. Уларда тайёрланадиган таомларнинг арzonлиги, тез тайёр бўлиши ва дунёга танилган брендга эга эканлиги ушбу ресторанларнинг фаолияти Ўзбекистон бозорида тезда мослашиши ва ривожланишидан далолат беради.

Таяниш ва иборалар: ресторан бизнеси, хизмат кўрсатиш маданияти, рестораннинг экстеръери, мижозларни кутиб олиш, ресторан залини жихозлаш, хизмат даражаси, таом ейиш маданияти, ҳалқаро ресторанлар занжири, «Subway», «McDonald's», «Darden», «Spizziko», «Burger King», «Nordsee», «Bon!», «Semo de roma» ва «Caravan group» ресторанлар занжирлари.

Мавзуни ўзлаштириш бўйича мустакил ишлами учун саволлар:

1. Ресторан бизнеси ҳакида маълумот беринг
2. Ресторан бизнеси тарихини тушунтириб беринг
3. Ресторанда хизмат кўрсатиш маданиятини тушунтириб беринг.
4. Таом ейиш маданиятига қандай талаблар қўйилади?
5. Ресторанда сертификация ва стандартлаштириш тартибларини тушунтириб беринг
6. Дунёнинг машҳур ресторан занжирлари ҳакида маълумот беринг.
7. Дунёнинг машҳур ресторан занжирлари кайси давлатларда жойлашган?
8. Ўзбекистонда кайси ресторанлар занжирий ташкил қилинган?

Тест саволлари:

- 1. Мижозларни кутиб олиш маданияти тўғри кўрсатилган жавобни белгиланг**
 - А) Хушмуомалалик билан мижозларни кутиб олиш ва сифатли хизмат кўрсатиш
 - Б) Таомларни белгиланган вактда олиб келиш
 - В) Таомлар ҳакида мижозларга тўла ва ишонарли ахборотлар бериш

Ресторан сервисини ташкил қилиш

Г) Официантлар буюртирилган таомга мос ичимлик тавсия этишни билиши

2. Халқаро ресторанлар занжирига түлік таъриф берилған қаторни белгиланды

А) Турли жойларда жойлашған, битта умумий корпоратив мулк шаклиға ёки франшиз шартномасынан асосланған ресторанлар мажмуасы ҳисобланады

Б) Дунёда ягона фоиз ставкасини белгилашға тұсқинлик килувчи катта ёки кичик даражадаги корхона

В) Жаңон бозорига кириш ва унда яшаб қолиши учун ҳаракат килувчи компания

Г) Халқаро мәхмөнхоналар занжири

3. Таом ейиш мәданияти түғри күрсатылған жағобни белгиланды

А) Мижоз ўз ўрнида яхши ўтира билиши, ўзини түғри, чиройли тутиши, овқат ейиш мәданиятига риоя қилиши

Б) Ўнг күлда санчқи билан таом истеъмол қилиши

В) Таом истеъмол қилиниб бўлгач, сочиқларни тарелка устига қўйинши

Г) Салфеткани стул суюнчиғига қўйиши

4. Стол атрофида ўтирганда нималар қилиш мумкин эмас?

А) Стулни столга жуда яқин суриш, шунингдек, анча нарига жилдириш мумкин эмас

Б) Түғри ўтириш, безовта бўлмаслик, стул суюнчиғига енгилгина суюниб ўтириш керак

В) Қўлларни овқат кутаётганда тизза қўзларига кўйиб ўтириш лозим

Г) Стул суюнчиғига енгилгина суюниб ўтириш керак

5. Гўштдан тайёрланган иссиқ таомни истеъмол қилишда ишлатиладиган ошхона анжомлари түғри күрсатылған қаторни белгиланды

А) Овқатланиш жараёнида пичоқ ўнг кўлда, санчқи чап кўлда ушланади

Б) Ўнг кўлда санчқи ушланади

В) Чап кўлда пичоқ ушланади

Г) Ҳеч қандай ошхона анжомисиз ейилади

Амалий машгулотга тайёргарлик кўшии учун савол ва тошириқлар:

72. Ресторан сервисини ташкил қилиш

1- топширик: Марьуза машғулотида ўтилган «Дунёнинг машхур ресторан занжирлари» режаси бўйича ўз истеъмолчиларга эга бўлган машхур занжирли ресторанлар ҳақида маълумотлар тўпланг ва тақдимотини тайёрланг.

2 - амалий топширик:

Тасаввур қилинг Сиз официантсиз!

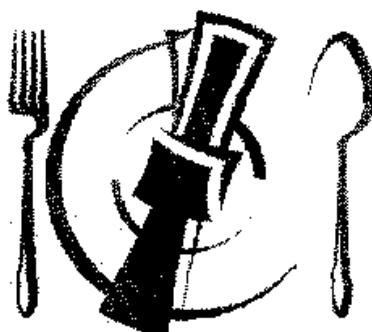
Сиз фаолият юритаётган ресторанга туғилган кун банкетини ўtkазиш учун буюртма қабул қилиниб ҳаммаси кўнгилдагидек ташкил қилинган. Лекин банкет эгалари ва меҳмонлар айтилган вақтдан 1 соат кеч келишиди. Буюрилган таомлар меҳмонлар кеч келганлиги сабабли бошқа мижозларга сотилган. Мижоз айнан шу таомни буюртма килмоқда, лекин буюрилган таомни тайёрлашга кўп вақт керак бўлади. Бу эса тушунмовчиликларга сабаб бўлмоқда. Ресторан официанти сифатида Сиз бу муаммони қандай бартараф этасиз?



Муаммони ечиш йўллари:

1. Аввал муаммони яхшилаб ўрганиб таҳлил қилинг.
2. Муаммонинг ҳал қилиш йўлларини топишда ҳар хил усуллардан фойдаланинг.
3. Бу муаммонинг ечимини топишда бирор ресторан мисолида кўриб чиқинг

4 - Мағзу: РЕСТОРАНЛАР ВА ОВҚАТЛАНТИРИШ КОРХОНАЛАРИНИНГ ТАШКИЛИЙ БОШҚАРУВ ТУЗИЛМАСИ



Режа:

1. Ресторанлар ва овқатлантириш корхоналарининг ташкилий бошқарув тузилмаси
2. Корхоналар фаолиятини ташкил этишда бошқарув функцияларининг ўрни
3. Корхоналарда бошқарув усулларидан фойдаланиш

1. Ресторанлар ва овқатлантириш корхоналарининг ташкилий бошқарув тузилмаси

Жамиятда меҳнат қиласиган инсонлар бутун ҳаёти давомида корхоналар ёки ташкилотларда ўз ҳиссаларини қўшиб келади. Корхона ёки ташкилотлар эса хизмат кўрсатади, маҳсулот ишлаб чиқаради, кишилик жамияти улар истеъмол қилиб ёки улардан фойдаланиб, ҳаёт кечиради ҳамда ривожланади. Улар жамиятдаги ҳаёт тартибини белгилаб беради ва бу тартибга қандай риоя этилаётганини назорат қиласи.

Корхоналар ўз - ўзидан пайдо бўлмайди, уларни инсонлар ўзларининг муайян максадларга эришиш учун восита сифатида вужудга келтирадилар. Корхона ёки ташкилот ривожланиб борган сари максад ва вазифалари мураккаблашиб ўзгариб боради.

Корхона ва ташкилотга аввало учта омил таъсир кўрсатади:

- мижозлар (истеъмолчилар ёки бозор);
- мулк згалари (корхона ва ташкилотга маблағ қўшган инсонлар);
- ходимлар.

Баъзан бу омилларга тўртингчиси - раҳбарларни ҳам киритадилар. Улар бир томондан, мулк згаларининг вакиллари бўлсалар, иккинчи томондан, бошқа ходимлар сингари ёлланган ходимлар ҳисобланишади.

74 Ресторан сервисини ташкил қилиш

Мамлакатимиз ва хориж олимларининг фикрларини таҳлил қилиб, кўйидаги хуносаларни келтириш мумкин:

❖ *Ходиллар*¹³ - ўзи йиғма маънога эга, малакавий хусусиятлар бўйича бирлашган корхона, ташкилот ёки муассасаларнинг шахсий таркибини англатади.

❖ *Кадрлар* - корхона, ташкилот, муассаса ёки малакали гурӯхларнинг асосий тайёрланган ишчилар таркибини ташкил килади. Демак, ҳар икки тушунчани ҳам эквивалент деб, «Инсон ресурслари» ёки «мехнат ресурслари» маъносини юкоридаги тушунчалардан кўра кенгроқ маънода ёритиш мумкин бўлади.

❖ *Мехнат ресурси* - меҳнатга қобилиятли ўшдаги аҳолининг (аёллар 16 - 55 ўшда, эркаклар 16 - 60 ўшда) сонида ўз ифодасини топади. Бу ўшдаги ногиронлик ва бошқа сабаблар билан ишламайдиганлар меҳнат ресурсига кирмайди. Демак, меҳнат ресурси аҳолининг маълум чегараланган ўшдаги ишга лаёқатли фаол қисми тушунилади.

Ташкилий мақсадларга эришиш корхона ва ташкилот ходимлари бўлган инсонларнинг биргаликда ишлашини назарда тутади. Ҳар бир корхона ва ташкилот, у хоҳ масъулияти чекланган ва бор - йўғи беш киши ишлайдиган ширкат бўлсин, хоҳ юзлаб ходимлари бор университет, завод бўлсин, мазкур ўзаро харакатни мувофиқлаштиришга, муайян ички тартиб ўрнатилган бўлишига эҳтиёж сезади. Мазкур тартиб ташкилий тузилиш ва ташкилий маданият шаклида намоён бўлади.

Ташкилий тузилиш ташкилот ходимлари бажарадиган вазифалар ўртасидаги нисбатни (ўзаро бўйсунишни) белгилаб беради. Ташкилий тузилиш меҳнат тақсимоти, ихтисослашган бўлинмалар ташкил этилиши, лавозимлар поғонаси (иерархияси), ташкилот ичидаги тадбирлар шаклларида намоён бўлади ва самарали ташкил этишнинг зарур жиҳати ҳисобланади. Чунки унга ички баркарорлик бағишлайди ва ресурслардан фойдаланишда муайян тартибга эришиш имконини беради.

Ташкилий тузилиш деганда аввало, анъанавий равишда меҳнат тақсимотига асосланган тамойил тушунилади. Айрим ташкилотлар вазифаларнинг функционал бўлинмалар ўртасида тақсимланиши тамойили бўйича тузилган. Бунда ҳар бир бўлим фаолиятнинг бирор

¹³ Амриддинова Р.С., Ибадуллаев Н.Э., Алнева М.Т., Абдухамилов С.А. Мехмонхоналарда ходимлар фаолиятини бошқариш. –Т.: “Фан ва технология” пашриёти. 2018

Ресторан сервисини ташкил қилиш йўналишига - ишлаб чиқариш, хизмат кўрсатиш, молия, ҳарид қилиш ва ходимларга жавобгардир. Бундай ташкил этиш функционал ташкил этиш дейилади.

Бажариладиган вазифалари нуктан назаридан корхона ва ташкилот ходимлари анъанавий равиша *раҳбарлар, мутахассислар ва ижрочиларга* бўлинадилар.

**Раҳбарлар* ташкилот ресурсларини тассарруф қиладилар ва улардан фойдаланиш тўғрисида карорлар қабул қиладилар.

Раҳбарларга туристик корхона директори, ресторан директори, меҳмонхона бош менежери, институт ректори, жамоа уюшмаси раиси ва шу кабилар киради.

**Мутахассислар* маъмурий ҳокимиятга эга бўлмайдилар, лекин муайян соҳада эксперт хисобланиб, раҳбарларга карорлар қабул қилишда ёрдам беради. Бундай мутахассисларга туроператор, бош ошпаз, маслаҳатчи - шифокор, ўкув кафедрасининг мудири ва шунга ўхшаш ходимлар киради.

**Ижрочилар* (бажарувчилар) раҳбарлар қабул қилган карорларни ҳаётга татбик этадилар, корхона ва ташкилот режаларини бевосита амалга оширадилар. Ижрочилар жумласига ресторан официантлари, меҳмонхонадаги хона бекалари, даволовчи шифокорлар, университет профессорлари ва шунга ўхшаш касб эгаларини киритиш мумкин.

Ташкилий тузилишнинг муҳим тарафи корхона ва ташкилотнинг юкори бўғини билан қўйи бўғини ўртасидаги масофанинг катта - кичикилиги ва погонавийлигидир. Раҳбар билан оддий ижрочи ўртасидаги масофа қанчалик катта бўлса (даражалар сони) ташкилотдаги погонавийлик даражаси шунчалик юкори бўлади.

Овқатлантириш корхоналари томонидан ресторанларни бошқариш жараёни ишчи кучи, моддий ва молиявий маблағларни мувоғиқ равиша мослаштиришни тъминлашга қаратилган.

Ресторан ва овқатлантириш корхоналарида бир маромда маҳсулотлар тайёрлаш, хизматнинг олий даражада бўлиши фақат рестораннинг техник ҳолатига, бинонинг шинамлигига ва залларнинг технологик жиҳозланишига боғлиқ бўлибгина қолмай, балки раҳбарларнинг ишчанлик қобилиятига ҳам боғлиқдир.

Куйидагиларни бажариш овқатлантириш корхоналарини бошқаришга киради:

- овқатлантириш корхонаси ва унинг филиаллари устидан

76. Ресторан сервисини ташкил қилиш

умумий раҳбарлик;

- ишлаб чиқариш ва хизмат кўрсатувчи ходимларни технологик ва техник жиҳатдан тайёрлаш;
- техник - иқтисод бўйича режалаштириш;
- ҳисоб ва молия фаолияти;
- техник ва ишлаб чиқариш таъминоти.

Бошқаришнинг энг муҳим қисми бу меҳнатни ташкил қилиш бўлиб, унга ходимларни маънавий ва моддий рағбатлантириш киради. Ресторанлар бошқарувининг тузилмаси тегишли вазифаларни бажарувчи, бир - бирига итоат қилувчи томонлар бирлашмасидир (1 - расм).

Бир канча ходимлардан иборат турли гурухлар бошқарув органи томонидан бошқарилади ва уларнинг бажарадиган асосий вазифаси бу - истеъмолчилар эҳтиёжини қондиришдаи иборатdir. Бу гурухга алоҳида ходим раҳбарлик қиласи. У ишониб топширилган соҳани (ресторан, унинг филиаллари, бўлимлар ва ҳ.к.) бошқаради. Ресторан жамоасини маъмурият бошқариб туради.

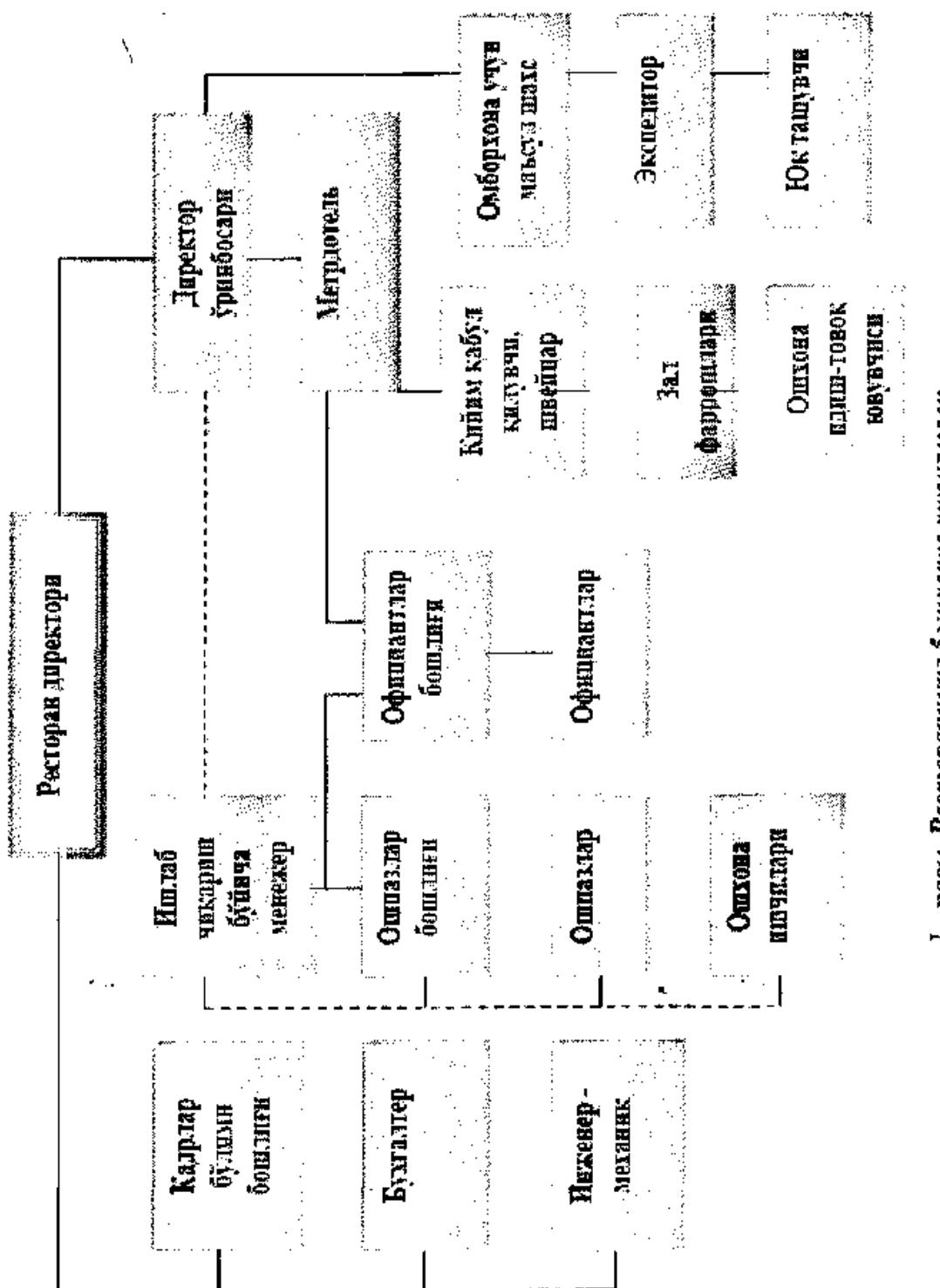
Маъмурият - меҳнат жамоасининг бир қисмини ташкил қиласидиган директор, бошлиқ, мансабдор шахслардир. Маъмурият ўз ҳукук ва мажбурияти доирасида жамоа фаолияти устидан раҳбарликни амалга оширади, меҳнат жамоаси номидан иш қиласи, уларнинг манфаатини ҳимоя қиласи ва бурчларини бажариши учун жавоб беради. Меҳнат жамоаси маъмурият билан бир каторда ресторон бошқарувида катнашади.

Овқатлантириш корхоналари меҳнат жамоасининг бутун мақсад ва вазифалари битта - биргаликда меҳнат қилиб маҳсулот тайёрлаш ва уни истеъмолчиларга етказиб беринидир. Меҳнат жамоаси хўжалик масалаларини мухокама қилиш, қарорлар қабул қилиш, меҳнат жараёнини режалаштириш ва тартибга солиш ҳукуқига ҳам эгадирлар.

Ресторан меҳнат жамоаси таркибига гурухлар, звенолар киради. Ресторанларда ташкил этиладиган ошпазлар гурухси ва официантлар меҳнат жамоасининг асосий қисми ҳисобланади. Гурухлар мажмуали ва маҳсус бўлиши мумкин.

Мажмуали гурухлар ошпазларни, ошхона ёрдамчи ишчиларини, идиш - товок юувчиларни бирлаштиради. Бундай ишчилар сонини кўпайтириб режали ишлатилса, унумли натижаларга эришиш мумкин.

Ресторан сервисини ташкил қилиш



Махсус гурӯҳлар бир соҳада ишловчиларни бирлаштиради. Буларга оинпазлар, кандолатчилар, юқ ташувчи ва официантларни мисол қилиш мумкин. Иш муддатига қараб гурӯҳлар сменали ёки

28 Ресторан сервисини ташкил қилиш

сменасиз, ҳамма ишларни ўзлари бажарадиганга бўлинади. Бунда эса моддий кийматга эга бўлган буюмлар қўлдан - қўлга ўтиб юрмайди. Гурухлар ресторан директори буйругига биноан унга кирувчиларнинг хошишига қараб тузилади. Агар гурух таркиби 10 кишидан ошса, жамоа умумий мажлиси қарори билан гурух кенгashi тузилади. Бригадирларни одатда гурух аъзолари сайлайди. Мехнатни гурух шаклида ташкил қилиш жамоа ва шахснинг моддий масъулиятини, моддий манфаатдорлик хиссини кучайтиради. Мехнатга ҳақ тўлаш гурухда иш натижасига қараб белгиланади.

Ресторан фаолияти ишлаб чиқариш - хўжалик фаолиятидан ҳосил бўлган даромад ҳисобига ҳамма ҳаражатларни қопладиган тамойил асосида ташкил топади. Бунда ишлаб чиқаришни янада ривожланшитириш, ходимларни моддий рағбатлантиришни ҳам ҳисобга олиш керак.

Ресторан ва овқатлантириш корхоналари бошқарув аппаратининг тузилиши унинг бўлимлари таркибий қисми билан, уларнинг ўзаро муносабатлари, ўзлари ишлаб чиқарган ва сотиб олган маҳсулотлар миқдори билан белгиланади. Бошқача қилиб айтганда, рестораннинг тури, залларнинг сифими ва ишнинг ўзига хос хусусиятига ҳам боғлиқ бўлади. Ресторан ходимларининг ҳукуқ ва бурчлари маҳсус йўрикнома ва ички тартиб - қоида ҳужжатлари билан амалга оширилади.

Ресторан директори ҳамма ташкилий ишлар, савдо - ишлаб чиқариш ҳаракатининг натижалари, рестораннинг тижорат - хўжалик - молиявий фаолияти учун жавоб беради. Директор мижозларга маданий хизмат кўреатиш, таомларнинг сифатли тайёрланиши, ҳисоб - китоб ва назорат ҳолати, моддий бойликларнинг сақланиши учун масъул ҳисобланади. У меҳнат конунчилигига риоя қилиши керак. Ресторан директори ходимларни танлаш, жой-жойига қўйиш ишларини мустақил ҳал қиласи.

Ресторан директори қуидагиларни бажариши шарт:

- овқатлантириш корхонасини хомашё, маҳсулотлар, яrim тайёр маҳсулотлар, моддий - техника анжомлари билан ўз вақтида изчил ва режали таъминлаб туриши;
- овқатлантириш корхонасининг ҳамма бўлим ишларини назорат қилиш, савдо қоидаларига риоя қилиш, санитария - гигиена ва техника хавфсизлиги талабларига риоя қилиши;
- меҳнатни илмий асосда ташкил қилиши;

Ресторан сервисини ташкил килиш

- ҳамма ходимларнинг ички тартиб-интизомни аниқ ва тўлиқ бажаришларини таъминлаши;
- жамоада тарбиявий ишларни олиб боришни ташкил этиши ва б.

Юқоридагилардан ташкари яна ресторан директорининг ихтиёрида куйидагилар бўлади:

- моддий пул маблағлари;
- ресторан учун мулк ва анжомлар сотиб олиши;
- шартномалар, битимлар тузиши;
- меҳнат қонунчилигига асосан ходимларни бир ишдан иккинчисига ўтказиш ва бўшатиш;
- ходимларни рағбатлантириш ва интизомий жазо бериш.

Ресторанга тушадиган даромадига қараб ресторан директори мустақил равишда ходимлар маошини ошириш ҳукуқига эга. Бу албатта корхона ҳисобидан бўлади. Меҳнатга ҳақ тўлаш фонди микдори корхонанинг савдодан тушган даромадига боғлик. Меҳнатга ҳақ тўлаш фондини белгилашда мол айланиш даражасини ҳисобга олиши керак бўлади.

Ресторан директорининг яна бир вазифаси - меҳнатни ташкил қилишнинг гуруҳ шаклини жорий қилишdir. Агар ишнинг яхши бориши фойдали бўлса, гуруҳ тизимига раҳбар, инженер - техник ходимлар, мутахассислар ва хизматчиларни ҳам жалб қилиши лозим. Бунда моддий манфаатдорлик ҳам ошади.

Жамоа бошида мутахассис, иш билармон раҳбар туриши, ходимлар билан ишлай оладиган, замонавий техника ютуқларидан унумли фойдаланадиган, муаммоларни ўзи мустақил ҳал қилиб хуоса чиқарадиган, жамоа ишлаб топган маблағдан мақсадли фойдаланадиган бўлиши лозим.

Юқоридагига ўхшаш талаблар директор мувовинига ҳам кўйилади, чунки унинг ҳукуки ҳам белгиланган соҳа бўйича директорникига ўхшайди. У директор топширган соҳа учун масъулдир.

2. Корхоналар фаолиятини ташкил этишда бошқарув функцияларининг ўрни

«Функция» - бу лотинча сўз бўлиб, бирор киши ёки нарсанинг

89 Ресторан сервисини ташкил қилиш

иш, фаолият доираси, вазифаси деган маъноларни билдиради.¹⁴

«Вазифа» - бу амалга оширилиши, ҳал килиниши лозим бўлган масала, эришилиши лозим бўлган ва кўзда тутилган мақсаддир. Ёки бирор - бир топширик хизмат, юмуш, хизмат лавозими, мансаб, амал¹⁵ демакдир.

«Функция» тушунчаси «вазифа» тушунчасига нисбатан торрок маънога эга. Яъни функция факат ўз фаолият доирасидаги вазифаларни ўз ичига олади. «Вазифа» эса ўз фаолият доирасидан ташкарида ҳам бўлиши мумкин.

Бошқариш функцияси деганда у ёки бу объектив бошқаришга оид аниқ вазифаларни ҳал этишга каратилган бир турдаги ишлар мажмуудир.

Демак, бошқарув муайян функциялар орқали амалга оширилади. Функцияларни аниклаш, уларнинг моҳиятини очиш ва ўрганиш бошқарув жараёнини тўғри ташкил қилишнинг муҳим шартидир.

Бошқарув функцияларининг мазмуни у ёки бу фаолиятни ташкил қилишдан келиб чиқади. Масалан, ишлаб чиқаришнинг дастлабки босқичида:

- лойиҳалаш;
- конструкторлик;
- режалаштириш каби ишларни бажариш билан боғлиқ функциялар пайдо бўлади. Кейинги функциялар ишлаб чиқаришни тайёрлаш, яъни маҳсулот тайёрлаш технологиясини ишлаб чиқиш;
- меҳнат меъёрлари, маҳсулотлар сарфини белгилаш;
- асбоб - ускуналарни тайёрлаш каби ишларни бажариш билан боғлиқ функциялар пайдо бўлади.

Ишлаб чиқариш жараёнини бошлаш ва уни узлуксиз давом эттириш учун:

- ишлаб чиқариш воситалари, техникаси;
- хом ашё;
- энергия;
- таранспорт каби моддий таъминот воситалари зарур.

Бошқарув стили - менежернинг тажриба фаолиятидаги бир қатор усуллар, методлар ва шакллар тизими саналади, яъни бошқа сўз билан айтганда, тайёрлаш ва амалга ошириш ишлари

¹⁴ Ўзбек тилининг изоҳли лўгати. М., 1981, Т., II, 308-бет.

¹⁵ Ўзбек тилининг изоҳли лўгати. М., 1981, Т., II, 170-бет.

қарорларида менежер ҳаракати ҳамда ҳулқи бошқариш стилидаги кўпинча у қайси масалани ўз олдига қўйганлигига қарайди:

- *бошқариш* - бошқарувчи ўз ходимларига кўрсатма бериб, ўзи масалалар бажарилишини кузатади;
- *йўналиш бериш* - менежер қарорларни ходим билан музокара қиласди, таклиф киритишиларини ва ташаббускорлик кўрсатишиларини сўрайди.
- *қўялаб-қувватлаш* - менежер ходимларига иш фаолиятида ёрдам кўрсатади ва улар билан бирга тўғри қарор қабул қилиш маъсулиятини ўз зиммасига олади;
- *вакилликни делигировка қилиш* - менежер ўз вакиллигининг бир қисмини ходимларига беради ва корхона мақсадларига эришиш ҳамда қарор қабул қилиш маъсулиятини беради.

Биринчи бўлиб бошқарув стили масаласини К.Левин кўриб чиқкан ва у демократик, анархик стилларни ажратган.

Бошқарувнинг авторитар стили. Авторитар стилига бошқарувчи идорани ўз қўлига олиши ва ҳамма нарса ҳақида факат унга етказишиларини сўраш хусусиятлари мосдир. Бундай менежер ишчиларига ташаббус кўрсатишиларига йўл қўймай, якка ўзи қарор қабул қиласди. У жуда қатъий ва баъзида одамлар билан тездир, ҳар доим қандайдир бўйруқлар беради ва ҳеч қачон ҳеч нарса сўрамайди.

Бошқарувнинг демократик стили. Демократик стилни кўлловчи менежер ҳар доим кўпроқ масалаларни жамоа билан ҳал қилишга, ходимларни иш ҳолатлари билан танишиш ва тажрибага тўғри муносабат билдириши лозим. У ходимлар билан хушмуомола ва мулойимдир. Бундай бошқарувчи менежер талабчан бироқ адолатлидир.

Бошқарувнинг либерал стили. Либерал бошқарув стилида менежер деярли ходимлар фаолиятига қўшилмайди ва у ўз ходимларига индивидуал ва жамоа фаолиятида бутунлай эркинлик ҳамда мустақиллик беради. Бундай бошқарувчи менежер ўз ходимлари билан мулойим муносабатда бўлади. Агар бирор қарор унинг машхурлигига хавф solaётган бўлса, ҳаттоқи олдин қабул қилган қарорини ҳам бекор қилиши мумкин. Унинг ўрнини насиҳат ва илтимослар ташкил қиласди. Бу каби менежерлар мунозаралардан кўрқади ва факат ўз ходимлари билан маслаҳат асосида иш кўради.

82 Ресторан сервисини ташкил килиш

4. Корхоналарда бошқарув усулларидан фойдаланиш

Усул - бу тадқиқот килиш ёки таъсир күрсатиш усулидир. Тадқиқот килиш нұктаи назаридан услуга деганда бошқарув обьектини үрганиш жарабайнида күлланиладиган усуллар, яғни:

- система (тизим)ли ёндошув;
- мажмуали ёндошув;
- таркибий ёндошув;
- интеграцион ёндошув;
- моделлаштириш;
- иқтисодий-математик ёндошув;
- кузатиш;
- эксперимент;
- ижтимоий кузатув каби усуллари түшүніләди.

Бошқарув усуллари - бу ходимларга ва корхона таркибидаги жамоаларга таъсир күрсатиш усуллари бўлиб, бу усуллар қўйилган максадларга Эришиш жарабайнида мазкур ходимлар ва жамоаларнинг фаолиятини уйғунлаштиришни назарда тутади.

Бошқарушининг назорат функциясини бажаришда күлланиладиган усуллар тезкор, бухгалтерия ҳисоби ва статистика ҳолатига бөглиқ ва шуларга асосланади.

Мотивация усуллари ходимларни меҳнатга ундейдиган барча усулларни, яғни:

- иш ҳақи;
- рағбатлантириш тизими;
- фойда тақсимотида қатнашиш;
- маънавий рағбатлар;
- юқори лавозимларга тайинлаш;
- малакани ошириш кабиларни ўз ичига олади.

Бошқарув қарорларини қабул қилиш куйидаги услубларга асосланган холда амалга оширилади:

- муаммони қўйиш;
- муаммони ҳал қилиш;
- қарорни танлаш;
- қабул қилинган қарорларнинг бажарилишини таъминлаш.

Муаммони қўйиш босқичида күлланиладиган услублар муаммо-

Ресторан сервисини ташкил қилиш

ни батафсил ёритишга, муаммога таъсир килувчи ички ва ташки омилларни англашга, вазиятни ўрганиш ва шу асосда муаммоли вазиятни ифодалашга имкон яратади. Бу усуллар таркибига:

- маълумотларни йигиш, сақлаш, уларни қайта ишлаш ва таҳлил қилиш усуллари;
- муҳим воқеаларни қайд қилиш усуллари;
- қиёслаш усуллари;
- декомпозиция ва моделлаштириш усулларига муҳим ўрин берилади.

Муаммони ҳал қилиши, яъни ечим вариантиларини ишлаб чикиш босқичида кам маълумотларни йигишда қўлланиладиган усуллардан фойдаланилади. Аммо бу усулларни қўллашга «нима содир бўлди» ва «қайси сабаблар таъсири остида бўлди» деган муаммони ҳал қилишига эмас, балки «муаммони қай тарзда ҳал қилиш, қандай бошқарув усулинни қўллаш лозим» деган саволга жавоб топиш нуктаи назардан ёндошилади.

Қарорни танлаши босқичида энг аввало танлаш меъёр (мезон)ларини шакллантиришга эътибор берилади. Одатда бундай танлов оптималлаштириш деб аталади. Оптималлаштириш мезонларига қуйидагилар мисол бўла олади:

- фойда, даромад, меҳнат унумдорлиги ва самарадорлигини максималлаштириш;
- ҳаражат, қўнимсизлик, унумсиз иш вактлари ва бошжаларни минималлаштириш.

Кабул қилинган қарорларнинг бажарилишини таъминлаш бўйича тадбирлар қарор кабул қилиниб, тасдиклангандан сўнг тузилади. Бу босқичда қарорлар шажараси тузилиб, унда мақсадга эришишнинг барча йўналиш ва йўллари аниклаб чиқилади.

Бошқаришининг ташкилий-маъмурий усуллари. Ташкилий - маъмурий усуллар бошқариш усуллари тизимида алоҳида ўрин тутади. Бу усулларга:

- бошқариш аппаратининг муайян структурасини тузиш;
- ҳар бир бошқарув бугинининг функцияларини белгилаш;
- кадрларни тўғри танлаш;
- буйруқлар, фармойишлар ва қарорлар чиқариш, уларнинг бажарилишини назорат қилиш;
- топшириклар ва кўрсатмаларни бажармаётган бўлим ва ходимларга нисбатан чоралар кўриш киради.

34 Ресторан сервисини ташкил қилиш

Ташкилий - маъмурий усуллар юқори органлар ҳокимиятига ва куйи органларнинг буйсунишига асосланади. Шунинг учун улар кўпинча маъмурий усуллар деб юритилади. Юқори маъмурий органлар бошқарилувчи объектининг бажариши мажбурий бўлган тартиб - қоидаларни ишлаб чиқади, шунингдек буйсунувчи органларга фармойишлар беради. Ташкилий усуллар шу йўл билан боқариш тизимида ички алоқаларнинг таркиб топишига ёрдам беради.

Ташкилий - маъмурий усуллар бошқарув органларининг ўзаро алокада ишлашини, бошқарув муносабатларини акс эттириб, бажарувчи объектларга маъмурий таъсири кўрсатишининг бутун механизмини ифодалайди.

Ўз мохиятига кўра маъмурий бошқарув бозорга хос бўлган тартибга солиш харакатига тўсқинлик қиласди. Бирок, ривожланган бозор шароитида ҳам бошқаришнинг маъмурий усуллари ўз аҳамиятини сақлаб қолади ва зарур бўлгандан улардан фойдаланилади.

Маъмурий усуллардан:

- истеъмолчиларнинг хукукларини ҳимоя қилиш;
- атроф - муҳитни муҳофаза қилиш;
- хавфли технологиялардан фойдаланиш, зарарли ишлаб чиқариш маҳсулотларини чиқариб ташлашни таъқиқлаш;
- одамлар соглигига зарарли маҳсулотлар рекламасини таъқиқлаш каби соҳаларда фаол қўлланилади.

Бошқаришнинг ташкилий - маъмурий усуллари икки шаклда:

- ташкилий таъсири кўрсатиши усуллари;
- фармойиш бериш усуллари шаклларида намоён бўлади.

Ташкилий усулларнинг бу иккала шакли биргаликда қўлланилади, бир - бирини тўлдиради ва ривожлантиради. Ҳар иккала шаклнинг уйғунлашуви ишлаб чиқариш шароитларини хисобга олган ҳолда оптимал бўлиши керак.

Бошқаришнинг иқтисодий усуллари иқтисодий манфаатлардан фойдаланишга асосланади. Зоро, ҳар қандай жамиятнинг иқтисодий муносабатлари, энг аввало манфаатларда намоён бўлади. Манфаатлар уч хил бўлади:

- умумжамият манфаатлари;
- жамоа манфаатлари;
- шахсий манфаатлар.

Бу манфаатларни уйгун ҳолда бошлаб олиб бориши муаммоси бир катор муаммоларни ҳал қилишни, ҳар бир давр шароитларига мувофик келадиган муносабатларни ўрнатишни талаб килади. Масалан, бозор иқтисодиёти шароитида умумжамият манфаатларини руёбга чиқариш мақсадида қуйидаги иқтисодий бошқарув усулларига, яъни бу усулда кишиларнинг шахсий ва гурӯҳ манфаатларини юзага чиқариш орқали уларнинг самарали ишлаши таъминланади. Бу мақсадда қўшимча иш ҳаки тўлаш, мукофотлар бериш, бир йўла катта пул билан тақдирлаш кабилар мухим аҳамият касб этади.

Иқтисодий методлар бошқаришнинг барча усуллари ичida етакчи ўринни эгаллайди. Ҳар кандай даражадаги раҳбар бу усулнинг мазмунини яхши билиши ва уларни керакли пайтда кўллай олиши керак. Бошқарилувчи объектга иқтисодий усуллар орқали кўрсатиладиган таъсир корхоналарни:

- жиддий режалар қабул қилишга;
- меҳнат ва молия ресурсларидан янада унумлироқ фойдаланишга;
- янги технологияларни жорий қилишга;
- меҳнат унумдорлигини оширишга;
- ракобатбардош маҳсулотларни ишлаб чиқаришга рағбатлантирувчи ва шунга даъват этувчи бўлиши керак.

Шу билан бирга иқтисодий методлар шундай танланиши ва кўлланилиши керакки, бунда жамоалар ва ҳар бир ходимнинг манфаатларигагина эмас, балки бутун жамият манфаатларига тўғри келадиган ҳамда бир корхона учун фойдали тадбир давлатга ҳам фойда бўлиши лозим.

Агар маъмурий бошқариш усуллари ўзини-ўзи бошқарадиган бозор механизmlарига қаршилик кўрсатса ва уларга тўсқинлик қилса, иқтисодий усуллар эса аксинча, улардан фойдаланишга таянади. Хўжалик соҳасига давлатнинг таъсири ҳам тубдан ўзгаради. Бинобарин, маъмурий бошқариш усулида давлат корхоналарга ўз таъсирини катъий белгиланган режа орқали ўtkазади.

Ижтимоий - руҳий усулларнинг асосий мақсади жамоаларда соғлом ижтимоий-руҳий мухитни яратишидир. Бу усул ижтимоий - маънавий вазиятга таъсир этиш йўли билан кишиларнинг феъл - автори, руҳиятини ҳисобга олиб уларнинг ижтимоий (социал) талабларини кондириш орқали бошқаришни билдиради. Бошқача

86. Ресторан сервисини ташкил қилиш

қилиб айтганда, социал - рухий усуллар бу ишлаб чиқариш жамоаларини, улардаги «психологик вазиятни», ҳар бир ходимнинг шахсий хусусиятларини ўрганишга асосланган усуллардир.

Бошқаришнинг ижтимоий - рухий усуллари куйидаги муаммоларни ҳал қилишга каратилган бўлади:

- кишиларнинг ижтимоий - рухий хусусиятлари, кобилиятлари, мижозлари, ҳаракатлари ва бошқаларни ҳисобга олган ҳолда меҳнат жамоаларини ташкил этишdir. Бунинг натижасида жамоани ривожлантириш, ишлаб чиқариш самарадорлигини ошириш максадида ҳамкорликда ишлаш учун кулагай шарт - шароитлар яратилади;
- ижтимоий одоб - аҳлоқ меъёрларини ўрнатиш, яхши ва намунали анъаналарни қўллаб - қувватлаш, миллий урф - одатларни жорий этиш ҳамда жамоа онгини ўстиришга ёрдам беради;
- ижтимоий ривожлантириш одамларнинг интилиши ва ташаббусини рағбатлантириш, умумий таълим даражасини ошириш, маданий, маънавий - маърифий ўсиш, малака ошириш, эстетик юксалиш ва меҳнатга ижодий муносабатни таъминлайди;
- кишиларнинг маданий ва ижтимоий - майший эҳтиёжларини қондириш, чунончи, уй - жойлар, болалар боғчалари, клублар, профилакторийлар, спорт иншоотлари ва бошқаларни куришга шароит яратади;
- меҳнат жамоаларида талабчанлик, ўзаро ёрдам, интизомни бузувчиларга муросасизликдан иборат ижтимоий - рухий мұхитни вужудга келтириш ва уни қўллаб - қувватлашга шароит яратади;
- одамларнинг ўз меҳнатидан, танлаган мутахассислиги ва касбидан қониқишилари, ишлаб чиқариш самарадорлиги ва иш сифатини ошириш учун шарт-шароитларини вужудга келтиради.

Бу муаммоларнинг ечими бошқаришнинг янада яхшироқ, самарали бўлишини талаб қиласиди.

Амалий бошқаришда ижтимоий - рухий усуллардан самарали фойдаланиш учун бошқариш обьекти тўғрисида кенг ахборотга эга бўлиш керак. Бундай ахборот олиш учун жамоада бевосита ижтимоий тадқиқотлар ўтказиш лозим бўлади.

Ижтимоий тадқиқотлар жуда хилма - хил ахборотлар олиш имконини беради, яъни:

- жамоа аъзоларининг меҳнатга ва раҳбарларга муносабати;
- бошқариш усулларининг бир - бири билан ўзаро

муносабати;

- жамоанинг эҳтиёжлари ва кизикишлари;
- ходимлар шахсияти;
- ходимлар кўнимсизлиги сабаблари;
- ходимларнинг ишлаб чиқаришдаги фаоллиги;
- жамоа аъзоларининг маънавий ва жисмоний равнаси;
- эҳтиёжларнинг қондирилиш даражаси ва бошқалар тўғрисидаги ахборотлар.

Бу ахборотлар жамоаларда ишлаб чиқариш самарадорлигини оширишга ва хилма - хил эҳтиёжларни қондиришга қаратилган тадбирлар ишлаб чиқиш учун мухим восита бўлиб хизмат килади. Ижтимоий тадқиқотлар олиб боришга корхонанинг ўз ижтимоий хизматлари, шунингдек, хўжалик шартномаси асосида илмий муассасалар ва ўкув юртларининг ходимлари жалб қилинишлари мумкин.

Мақсадли бошқарув усули бир қатор афзалликларга эга. Яхши ташкил этилган мақсадли бошқарув усули:

- корхона бошқарув тизимини такомиллаштиришта ёрдам беради;
- ҳар бир ходим бутун корхонанинг юқори натижаларга эришишига имкон яратади;
- ҳар бир ходим режасини барча бўлим режалари, шунингдек, корхонанинг стратегик режаси билан узвий боғлиқлигини таъминлайди;
- раҳбарлардан аниқ ва бажарилиши мумкин бўлган мақсадларни қабул қилишни талаб этади;
- эришилган натижага аниқ микдорий кўрсаткичлар ёрдамида объектив баҳо бериш имкониятини беради;
- мажбурият ва ваколатларни ходимларга тақсимлаш йўли билан улардан тўғри ва самарали фойдаланишга ёрдам беради;
- ходимларнинг хизмат поғоналари бўйича кўтарилиш имконини беради;
- тадбиркор ва ишбилармон бўлажак раҳбарлар сафини аниқлашга имкон беради;
- раҳбарлар билан итоат этувчиilar, раҳбарлар билан раҳбарлар ўртасида муносабатларнинг уйғунлигини таъминлашга ва бу жараённинг яхшиланиб боришига хисса қўшади;
- итоат этувчиilarнинг мақсадларини белгилаб берувчи раҳбарларни околона қарор қабул қилишга ундейди, уларнинг

88 Ресторан сервисини ташкил қилиш

жавобгарлигини оширади, интизомга чақиради.

Хулоса. Юқоридаги фикрларни инобатта олган ҳолда хулоса қилиш мумкинки, ресторанлар ва овқатлантириш корхоналарининг ташкилий бошқарув тузилмаси мухим масалалардан бири бўлиб, кадрлар, меҳнатга лаёқатли инсонларни бошқариш, уларнинг фаолиятига шарт-шароитлар яратиш, янги замонавий технологиялардан фойдаланиш ҳамда хизмат кўрсатиш усулларини жорий қилиш корхоналарнинг самарали ишлашига олиб келади. Бунда раҳбарлар ва бошқарувчи менежерларнинг ўрни бекиёс ҳисобланиб, яхши ишлайдиган ҳодимларни вакти - вакти билан рағбатлантириб туриш, ҳар хил мукофотлар билан тақдирлаш, меҳнат интизомини ташкил қилиш орқали ишлаб чиқариш самарадорлигига эришиш мумкин.

Таянч сўз ва иборалар: ташкилий бошқарув тузилма, авторитар стил, демократик стил, либерал стил, бошқарув функциялари, бошқарув усуллари, ресторан директори вазифалари, директор мажбуриятлари.

Мавзуни ўзлаштириши бўйича мустақил ишлаш учун саволлар:

1. Ресторан ва овқатлантириш корхоналарининг ташкилий бошқарув тузилмасини тушунтириб беринг.
2. Ресторан фаолиятини ташкил этишда қандай бошқарув функцияларидан фойдаланилади?
3. Бошқарув стилининг қандай турларини биласиз? Уларга таъриф беринг.
4. Ресторанда бошқарув стилларининг қайси бирини қўллаш мумкин деб ҳисоблайсиз?
5. Ресторан ва овқатлантириш корхоналарини бошқарадиган раҳбарларга қандай талаблар кўйилади?
6. Корхоналарда ижтимоий - руҳий усулларни қўллаш қандай натижаларга олиб келиши мумкин?
7. Корхоналарда бошқаришнинг иктисадий усулларини қўллаш орқали қандай муаммоларни ҳал қилиш мумкин?
8. Мотивация нима ва унинг қандай усуллари мавжуд?

1. Ҳодимлар бу—

А) Ўзи йигма маънога эга бўлган, малакавий хусусиятлар бўйича бирлашган, корхона, ташкилот, муассасаларнинг шахсий таркибини англатади

Б) Корхона, ташкилот, муассаса ёки малакали гурӯҳларнинг асосий тайёрланган ишчилар таркибини ташкил қиласди

В) Мехнатга кобилиятли ёшдаги аҳолининг (аёллар 16 - 55 ёшда, эркаклар 16 - 60 ёшда) сонида ўз ифодасини топади

Г) Маъмурий ҳокимиятга эга бўлмайдилар, лекин муайян соҳада эксперт ҳисобланадилар ва раҳбарларга қарорлар қабул қилишда ёрдам беради

2. Қадрлар бу—

А) Корхона, ташкилот, муассаса ёки малакали гурӯҳларнинг асосий тайёрланган ишчилар таркибини ташкил қиласди

Б) Мехнатга кобилиятли ёшдаги аҳолининг (аёллар 16 - 55 ёшда, эркаклар 16 - 60 ёшда) сонида ўз ифодасини топади

В) Ўзи йигма маънога эга бўлган, малакавий хусусиятлар бўйича бирлашган, корхона, ташкилот, муассасаларнинг шахсий таркибини англатади

Г) Маъмурий ҳокимиятга эга бўлмайдилар, лекин муайян соҳада эксперт ҳисобланадилар ва раҳбарларга қарорлар қабул қилишда ёрдам беради

3. Мехнат ресурси бу—

А) Мехнатга кобилиятли ёшдаги аҳолининг (аёллар 16 - 55 ёшда, эркаклар 16 - 60 ёшда) сонида ўз ифодасини топади

Б) Маъмурий ҳокимиятта эга бўлмайдилар, лекин муайян соҳада эксперт ҳисобланадилар ва раҳбарларга қарорлар қабул қилишда ёрдам беради

В) Корхона, ташкилот, муассаса ёки малакали гурӯҳларнинг асосий тайёрланган ишчилар таркибини ташкил қиласди

Г) Ўзи йигма маънога эга бўлган, малакавий хусусиятлар бўйича бирлашган, корхона, ташкилот, муассасаларнинг шахсий таркибини англатади

4. Раҳбарлар бу—

А) Ташкилот ресурсларини тассарруф қиласдилаr ва улардан фойдаланиш тўғрисида қарорлар қабул қиласдилаr

90 Ресторан сервисини ташкил қилиш

- Б) Раҳбарлар қабул қилган карорларни ҳаётга татбик этадилар, корхона ва ташкилот режаларини бевосита амалга оширадилар
В) Бир соҳада ишловчиларнигина бирлаштириши мумкин
Г) Маъмурий ҳокимиятга эга бўлмайдилар, лекин муайян соҳада эксперт хисобланадилар ва раҳбарларга карорлар қабул қилишда ёрдам беради

5. Мутахассислар бу—

- А) Маъмурий ҳокимиятта эга бўлмайдилар, лекин муайян соҳада эксперт хисобланадилар ва раҳбарларга карорлар қабул қилишда ёрдам беради
Б) Ташкилот ресурсларини тассарруф қиладилар ва улардан фойдаланиш тўғрисида карорлар қабул қиладилар
В) Раҳбарлар қабул қилган карорларни ҳаётга татбик этадилар, корхона ва ташкилот режаларини бевосита амалга оширадилар
Г) Бир соҳада ишловчиларнигина бирлаштириши мумкин

Амалий машгулотга тайёргарлик кўриши учун савол ва топшириклар:

1 - топширик: Маъруза машгулотида ўтилган «Ресторан ва овқатлантириш корхоналарининг ташкилий бошқарув тузилмаси» мавзуси бўйича кафе ва ошхоналарнинг ташкилий бошқарув тузилмаси ҳакида маълумотлар тўпланг ва тақдимотини тайёрланг.

2 - амалий топширик:
Тасаввур қилинг Сиз ресторан директорисиз!

Сиз раҳбарлик қилаётган ресторанда сиз билган доимий мижоз ташриф буюрган. Бир оз фурсатдан сўнг иш бошқарувчингиз айнан шу мижоз устидан шикоят қилмоқда. Шикоят мазмuni шундандан иборатки, ресторан залидаги ушбу мижоз бошқа мижозлар билан келиша олмай жанжал чиқарган ва бу бошқа ташриф буюрувчиларга ҳалакит бермокда. Ресторан директори сифатида Сиз бу муаммони қандай бартараф этасиз?





**Ресторан сервисини ташкил қилиш №1
Муаммони ечиш йўллари:**

1. Аввал муаммони яхшилаб ўрганиб таҳлил қилинг.
2. Унинг ҳал қилиш йўлларини топишда ҳар хил усуллардан фойдаланинг.
3. Бу муаммонинг счимини топишда бирор ресторан мисолида кўриб чиқинг

■ 92 Ресторан сервисини ташкил килиш

5 - Мавзу: РЕСТОРАНЛАРДА КАДРЛАРНИ БОШҚАРИШ



Режа:

1. Ресторанларда кадрларни танлаш ва синовдан ўтказиш
2. Ресторанлар фаолиятида менежернинг тутган ўрни
3. Ресторанлар фаолиятида ишлаб чиқариш бўйича менежернинг вазифалари

1. Ресторанларда кадрларни танлаш ва синовдан ўтказиш

Узоқ муддатга мўлжалланган, кадрлар сиёсатининг келажагига қаратилган ва барча жиҳатларни ҳисобга оладиган концепцияни кадрларни режалаштириш ёрдами билангина амалга ошириш мумкин. Кадрларни бошқаришнинг бу усули иш берувчи билан ишга кирувчиларнинг манфаатларини келиштириш ва мувозанатлаштиришга кодирдир.

Кадрларни режалаштириши - инсонларга зарур вақтда ва керакли миқдордаги иш ўринларини уларнинг қобилиятлари, майллари ва хизмат кўрсатиш талабларига мувофиқ таъминлаб беришни вазифа қилиб кўяди. Иш ўринлари унумдорлик ва асослаш нуктаи назаридан хизмат кўрсатувчиларга ўз қобилиятларини энг мақбул тарзда ривожлантириш, меҳнат самарадорлигини ошириш имконини бериши, инсонга хос меҳнат шарт-шароитларини яратиш ва бандликни таъминлаш талабларига жавоб бериши лозим.

Кадрларни режалаштириш корхона манфаатлари нуктаи назаридан ҳам, унинг ходими манфаатини кўзлаб ҳам амалга оширилади. Корхона учун керакли вактда, керакли ўринда, зарур миқдорда ҳамда тегишли малакага эга бўлган шундай ходимга эга бўлиш мухимки, улар хизмат кўрсатиш вазифаларини ҳал қилиши, унинг ўз мақсадларига эришиши учун зарур бўлади. Кадрларни режалаштириш анча юқори меҳнат унумдорлигини қўлга киритиш ва ишдан қониқиш ҳосил қилиш учун шарт - шароитлар яратиб бериши лозим. Инсонларни биринчи навбатда ўз қобилиятларини ривожлантириш учун шарт - шароитлар яратиб берилган, юқори ҳамда доимий иш ҳақи олиб туриш кафолатланган иш ўринларини

Ресторан сервисини ташкил қилиш жалб килади. Корхонадаги барча ходимларнинг манфаатларини хисобга олиш кадрларни режалаштириш вазифаларидан бири хисобланади. Шуни таъкидлаб ўтиш керакки, кадрларни режалаштириш корхонадаги умумий режалаштириш жараёнига кўшилиб кетган тақдирдагина самарали бўлади.

Кадрларни режалаштиришда қуйидаги саволларга жавоб бериши лозим:

- қандай малакали, канча ходим қачон ва қаерда керак бўлади?
- ижтимоий заарар етказмаган ҳолда керакли ходимни қандай қилиб жалб қилиш ва ортиқча ходимни қискартириш мумкин?
- қандай қилиб ходимнинг қобилияtlаридан яхшироқ фойдаланиш мумкин?
- янги юкори малака талаб қиласиган ишларни бажариш учун қандай кадрларнинг ривожланишини таъминлаш ва хизмат кўрсатишнинг талаб - эҳтиёjlарига мувофиқ уларнинг билимларини кўллаб-кувватлаб туриш мумкин?
- кадрларга доир режалаштирилган тадбирлар қандай ҳаражатларни талаб қиласиди?

Кадрларни режалаштириш ходимлар билан ишлашнинг тезкор режасида бирлаштирилган ва ўзаро бир - бири билан боғланган бутун бир тадбирлар мажмунини амалга ошириш оркали рўёбга чиқарилади.

Кадрлар билан ишлашнинг тезкор режасини ишлаб чиқиш учун маҳсус ишлаб чиқилган анкеталар ёрдамида қуйидаги ахборотни тўплаш зарур:

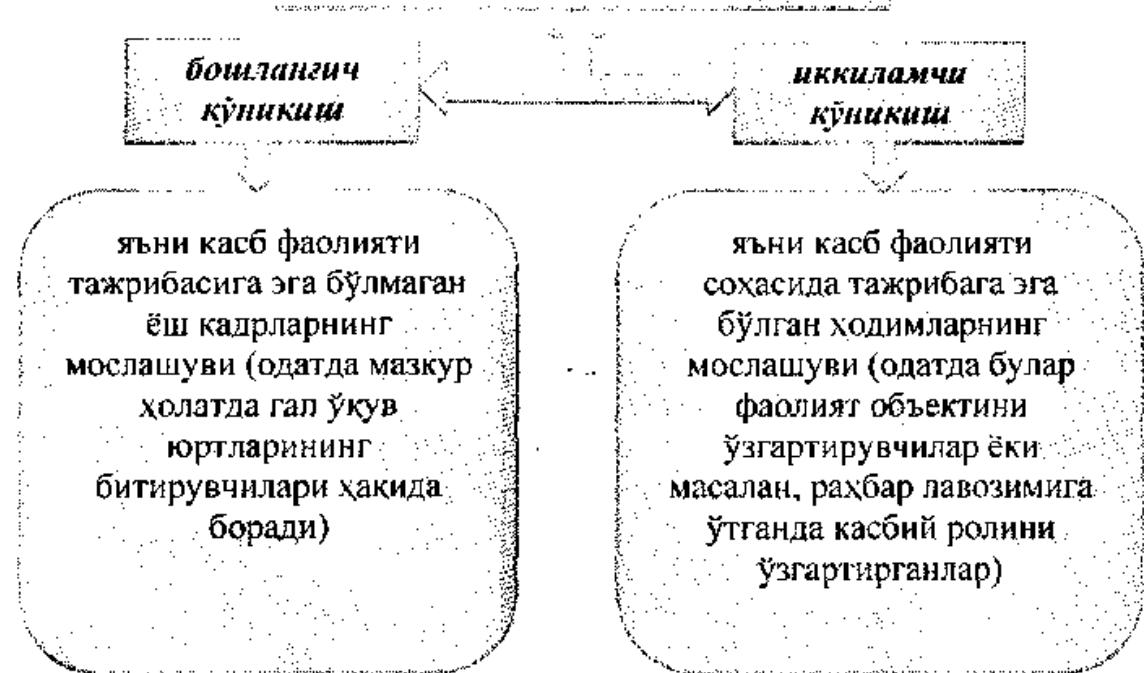
- ходим тўғрисидаги маълумотлар (исми, отасининг исми, фамилияси, туар жойи, ёши, ишга кирган вақти ва ҳ.к.).
- ходимлар таркибий тузилиши тўғрисидаги маълумотлар (малакаси, жинси, миллати; ногиронлар, ишчилар, хизматчилар, малакали ишчилар ва шу кабиларнинг салмоғи);
- кадрлар қўнимсизлиги;
- бекор туриб колишлар, касаллик натижасида вактнинг бекор сарф бўлиши;
- иш кунининг давом этиши ҳақидаги маълумотлар (тўлик ёки кисман банд бўлганлар, бир навбатчиликда, бир неча панбатчиликда ишловчилар; меҳнат таътилларининг қанча давом этиши;

94. Ресторан сервисини ташкил қилиш

- ходимларнинг иш ҳақи (унинг тузилиши, қўшимча иш ҳақи, устамалар, тариф бўйича ва тарифдан ташқари тўловлар);
- давлат ва хукуқий ташкилотлар томонидан кўрсатиладиган ижтимоий мазмундаги хизматлар ҳакида маълумотлар (конунларга, таъриф меъёрларига мувофик, ихтиёрий равишда ижтимоий эҳтиёжларга ажратиладиган харажатлар).

Анкеталар корхона максадлари билан бир қаторда кадрларни режалашибтиришга ҳам хизмат қиласидиган мазмунда тузиш керак. Ходимга бўлган эҳтиёжни режалашибтириш кадрларни режалашибтириш жараёнининг бошланғич босқичи ҳисобланади ва мавжуд иш ўринлари ҳамда режалашибтирилган иш ўринлари тўғрисидаги маълумотларга, ташкилий-техник тадбирлар ўтказишга, штат жадвали, бўш ўринлар режасига асосланади. Ҳар бир аник ҳолатда ходимга бўлган эҳтиёжни аниқлашда тегишли бўлим раҳбарларининг иштирок этиши тавсия этилади.

Кўнишишнинг икки йўналиши ажратиб кўрсатилади



1-расм. Кўнишишнинг икки йўналиши

Ходимни жалб қилишни режалашибтириш вазифаси ички ва ташки манбалар ҳисобига келгусига кадрларга бўлган эҳтиёжни кондиришдан иборатdir. Корхонада ходим билан ишлаш

Ресторан сервисини ташкил қилиш 95

муаммоларидан бири уларни меҳнатга бўлган кўнишишини бошқаришдир. Кўнишишнинг икки йўналиши ажратиб кўрсатилади ва бу ҳақида кўйидаги I-расмда келтириб ўтилган.

Кадрлардан фойдаланишни режалаштириш штатдаги лавозимларни тўлдириш режасини тузиб чикиш воситасида амалга оширилади. Иш ўрнини белгилашда малака белгиларини ҳисобга олиш билан бир қаторда инсонга тўғри келадиган руҳий ва физиологик юмушларни (нагрузкаларни) ва бу соҳада талабгорнинг имкониятларини ҳам ҳисобга олиш зарур (I - жадвал).

Ходим салоҳиятидан фойдаланишни режалаштириш вақтида уларга шундай талаблар қўйилади, токи ходим касб касаллигига учрамасин, эрта ногирон бўлиб қолмасин, хизмат кўрсатиш жараёнида шикастланмасин, яъни инсонга муносиб бўлган меҳнат шароитларини таъминлаб бериш керак бўлади. Кадрлардан фойдаланишни режалаштиришда ёшлар, хотин-қизлар, кекса ходимлар, жисмоний ва руҳий имкониятлари чекланган шахсларнинг бандлиги масалаларига зътибор бериш талаб килинади. Ходимнинг бу тоифаларидан уларнинг малакаси ва имкониятларига мувофиқ фойдаланиш айниқса мухимдир. Ана шу мақсадда корхонада тегишли иш ўринларини захира тарзида сақлаб туриш зарур.

I - жадвал

Ресторан ва овқатлантириш корхоналарида официаларининг зарурий билим, малакаси ва кўникмасига кўйилган талаблар мажмуаси

№	Зарурий билим, малака ва кўникма	Официал
1.	Мижозлар билан тез мулокот ўрната олиш қобилияти	мажбурий
2.	Мулокотда хушмуомалик	мажбурий
3.	Ишонтириш қобилияти	мажбурий
4.	Кўпчилик олдида чиқиш қила олиши	иложи борича
5.	Нутқ маданияти	иложи борича
6.	Кўйилган мақсадга эришишга интилиш	мажбурий
7.	Ташшабускорлик	иложи борича
8.	Хорижий тилни билиши	мажбурий
9.	Хужжатлар билан ишлай олиши	иложи борича
10.	Ўзига жалб қила олиши	иложи борича

96 Ресторан сервисини ташкил қилиш

11.	Ёқимли ташқи кўриниш	иложи борича
12.	Ҳисоб-китобни яхши билиши	мажбурий
13.	Таом ва ичимликлар ассортименти, уларни тайёрлаш техникасини билиши ва тушунтира олиши	мажбурий

Ресторан ва овқатлантириш корхоналари бўш иш ўринларига ҳадрларни танлашда уларнинг мувофиқлигини мажмуали равишда аникладиган малакавий мувофиқлик талабномаси яъни, профессиограмма зарурдир. Куйидаги 2-жадвалда официантнинг тахминий профессиограммаси келтирилган.

Сифатли, мазмунли тузилган малакавий мувофиқлик талабномаси (профессиограмма) ҳодимларни танлашни стратегик вазифалар билан мувофиқлаштириш, уларни танлаш ва ривожлантириш жараёнини доимий такомиллаштириш ва натижада зарурй ракобатдаги устунликни, яъни корхонада фаолият олиб бораётган ҳодимларнинг салоҳият даражасини белгилайди. Бу эса ракобат курашида ҳал килувчи омил бўлиб, туризм соҳасида мувофақиятнинг гаровини таъминлаши мумкин.

2-жадвал

Ресторан ва овқатлантириш корхоналарида бўш иш ўринларига номзодларни танлаш учун малакавий мувофиқлик талабномаси (профессиограмма)¹⁶

Туристик корхонадаги иш ўрини	Официант
Ишнинг умумий тавсифи	<ul style="list-style-type: none"> - овқатлантиришининг барча турлари бўйича мижозларга хизмат кўрсатади; - ишда мулокот жараёни юкори шароитда ўтади; - мижозлар билан доимий мулокотда бўлади; - баъзи мижозлар билан хорижий тилда мулокот килади; - стол сервировкаси ва таомномани билиш

¹⁶ Амирздинова Р.С., Ибадуллаев Н.Э., Алиева М.Т., Абдухамидов С.А. Мехмонхоналарда ҳодимлар фаолиятини бошқариш. –Т.: “Фан ва технология” нацриёти. 2018

	<p>Билим, кўникма ва малака талаблари</p> <ul style="list-style-type: none"> - иш жараёни тезкорликни талаб қиласди; - этикет қоидалари, - дунё овқатлантириш маданияти, психологиясига қизиқиши; - вербал ва новербал мулоқотларни билиши; - хорижий тилни, хизматларни таклиф этиш тартиби ва ассортиментини билиши; - ҳар хил категориядаги мижозлар билан яхши таассурот қолдирадиган муомала маданияти бўлиши керак.
Иш ўрнининг шахсий фазилатларга талаблари	<ul style="list-style-type: none"> - ёқимли ташки кўриниш; - зътиборлилик; - кучли хотира; - ишда ижодий ёндашув; - тез карор қабул қилиш қобилияти; - ширин сўз; - ўзига ишонувчан; - озодаликни хуш кўрадиган бўлиши керак.
Иш ўрнига тўғри келмайдиган кўрсатмалар	<ul style="list-style-type: none"> - юрак касалликлари, асабий-рухий касаллик билан оғриганларга; - нутқида, харакатланиш аъзоларида муаммоси борларга бу иш тавсия этилмайди.

Ходимларни танлаш куйидаги тартиб бўйича амалга оширилади:

- номзодларнинг шахсий ҳужжатларини ўрганиш ва кўпроқ тўғри келадиганини танлаш;
- номзодларнинг фотосуратини таҳлил қилиш (айниқса туризм соҳасида номзодларнинг ташки кўрининши хам аҳамиятлиdir);
- корхонадаги фаолияти ҳақида иншо ёзишни таклиф этиш;
- биринчи сухбатдан ўтказиш;
- тест ўтказиш ёки иккинчи сухбат, корхона раҳбарлари катнашадиган гурухли интервьюни ташкил этиш ва б.

Танлаш жараёнида куйидаги саволларга жавоб топиш керак бўлади:

- номзодлар етарлича билим ва малакага эгами;

98 Ресторан сервисини ташкил қилиш

- етарли даражада рағбатлантирилганни;
- номзодлар қай даражада корхонага тұғри келади.

Танлаш жараёнида номзоднинг камчиликларини эмас, балки корхона учун күйроқ мос келиши мумкин бўлган афзаллик томонларини излаш керак, чунки ҳаётда идеал инсоннинг ўзи йўқ.

Танловнинг иккинчи босқичи номзоднинг эгаллаши мумкин бўлган лавозими бўйича тренинг ўтказишни назарда тутади. Яъни официантларга стол сервировкаси бўйича тренинглар ўтказиш мумкин. Бу ерда биринчи мақсад номзодларни танлаш бўлса, иккинчиси уларни баҳолаш яъни, номзодларнинг салоҳиятини, шахсий фазилатларини, стресс ҳолатига чидамлилигини ва ҳар бирининг мотивациясини баҳолашдан иборат бўлади.

Номзодларни танлашдаги учинчи босқич уларнинг корхонада мослашуви жараёнини ташкил этишдир. Бунинг учун, корхона ва унинг фаолияти ҳақида зарурӣ ахборотлар берадиган маълумотнома тайёрлаш мақсадга мувофиқдир. Бу номзодларнинг корхона билан яқиндан танишиш жараёнини тезлаштиради. Корхона фаолияти, унинг таркиби, бошқарув услуби, тарихи, анъаналари, қадриятлари, стандартлари ва ички муносабатларини ўз ичига оловчи «лавозим билан танишиш» тренингини жорий килиш ҳам мумкин.

Тренингни ўтказиша ҳар бир номзод учун малакали, соҳани яхши биладиган, коорпоратив маданиятга тұғри келадиган мутахассис - мураббий тайнинлаш мақсадга мувофиқдир. Мутахассис - мураббий номзодга ҳар бир ишнинг хусусиятлари ҳақида, масалан, ҳар хил категориядаги мижозлар билан яхши таассурот қолдирадиган муюмала маданияти тартиби ва шу кабилар бўйича маслаҳатлар бериши мумкин.

Вакант иш ўринги номзодларни баҳолаш қуйидаги икки босқич асосида ўтказилиши мумкин:

- ✓ номзоднинг мураббий томонидан баҳоланиши (ҳар кунлик ҳисобот, ишнинг микдорий кўрсаткичлари);
- ✓ меҳмонхона директори ва ходимлар бўйича менежернинг номзод билан баҳоланувчи сұхбати.

Корхонада официантларнинг фаолиятларини баҳолаш жараёнида қуйидаги маълумотларни инобатта олиш керак:

- мутахассис - мураббий томонидан номзод ишининг микдорий кўрсаткичларини баҳолаш варакаси;

- мутахассис - мураббий томонидан номзодни билим, малакаси ва кўникмасини баҳолаш варажаси.

Сўнгги баҳолаш мулоқот тарзида ўтказилиши, номзоднинг ижобий натижалари мухокама килиниши, камчиликлар кўрсатилаётганда аник фактларга таяниш, умумий баҳоси аник асосланиши зарурдир (эксперт баҳолаши тавсия этилади).

Ходимларни баҳолаш мезонлари қандай ишда ишлашидан қаттий назар, (официант, менежер) ходим маълум бўлиши ва кўникмаларга эга бўлиши керак.

Ҳар бир ходим одамлар билан муомала килганда:

- ❖ бирор чет тилини билиши керак;
- ❖ одоб коидаларига риоя қилиши керак (мижозлар билан одобли бўлиши керак);
- ❖ ҳар жиҳатдан мукаммал бўлиши керак;
- ❖ хушмуомала бўлиши ва б.

Ҳозирги замонда ресторанларнинг асосий муаммолардан бири бу малакали ходимларнинг етишмовчилигидир. Ходимлар етишмовчилиги бир томондан ресторан сервиси бозорининг тезкор ривожланиши билан боғлиқ бўлса, иккинчи томондан ўқитиш дастурларини овкатлантириш корхоналари талабларига жавоб бермаганлиги билан боғлиқдир. Кўпинча ушбу соҳа учун малакали ходим тайёрлайдиган олий таълим муассасаларида ўқитиш даражасининг пастлиги билан боғлиқ. Бу эса кўпгина ресторанларда битирувчиларни қайта ўқитиш кераклигини билдиради.

Корхонанинг асосий захирасида унда ишлайдиган ходимлар эканини қайд этиш шарт эмас. Шунинг учун бу захирани ривожлантириш - асосий стратегик вазифалардан биридир. Бундай холатда нимадан бошлаш керак? Бир нечта ресторанларга эга бўлган корхоналарга ўз ўкув марказини очишдан кўра ходимлар билан ҳар хил мавзуларда йигилишлар ўтказиш, ҳар куни ишнинг охирида ходимлар билан семинар натижаларини таҳлил қилиш орқали муаммоларнинг оптимал ечимларини топиш мумкин.

Менежер даражасига кўтарилиши учун ходимнинг фаолияти баҳоланиши ва янги даражага лойиқлиги тасдиқланиши керак. Ўз ходимининг салоҳиятини аниқлаш учун маҳсус тест ўтказиш ёки бевосита раҳбари томонидан тавсиянома олиши мумкун. Унинг салоҳияти тасдиқланган ҳолда ходимда яъни мансабга ўтиш учун ўкув курсини ўташга имконият пайдо бўлади ва ўкув курси тугагач, аттестациядан ўтишга, аттестациядан муваффакиятли ўтган ходим

100. Ресторан сервисини ташкил қилиш

Эса ўз муассасасида янги мансабда ишлаши мумкун бўлади.

Агар сиз ўз шахсий аттестация тизимингизни ишлаб чиқишига қарор қилган бўлсангиз, ҳаракатларни кетма - кетлиқда бажаришга риоя қилиш керак. Биринчидан аттестация яратиш мақсадини, кимни баҳолашингизни, қандай мезонлар бўйича баҳолашингизни, қайси муддатларда ва аттестация натижаларига кўра қандай қарор қабул қилишини аниқлаштириб олиш керак. Аттестация мақсадлари қанчалик аник белгиланса аттестация ўтказиш жараёни шунчалик осон бўлади.

1. Аттестация мақсадларини аниқлаш:

- ходимлар учун аник моддий оқибатларга эга бўган қарорлар: ўзгаришлар, бошқа лавозимга ўтиш, мотивация олиш;
- тармокни ривожланиши билан боғлиқ бўлган қарорлар: қайта алоқа олиш, салоҳиятини аниқлаш, режаларини қайта кўриб чиқиш;
- жорий ҳолатни баҳолаш, ишдаги муаммоларни аниқлаш билан боғлиқ бўлган қарорлар, ўқигишига бўлган зарурат ва б.

Ўз шахсий тажрибаларидан мисол келтириш мумкин. Мен бошкарган бўлим ходимлари ҳар доим менга ойлик маошини қайта кўриб беринг деган илтимос билан мурожат қиласди. Бундай ҳар бир ходим билан ўтказилган сұхбат кўп вактни олади. Ойлик маошини қайта кўриб чиқиш ва бошқа меҳнат шартномаларини муддат билан қайта кўриб чиқиши таъминлайдиган аттестация тизими киритилгач (аттестация натижаларига кўра ходимларни тоифаси кўтарилади) бундай илтимослар тўхтади: барча ходимлар ҳамма учун бир хил бўлган шартни қабул қиласди.

2. Ким, қачон ва кимни баҳолашни аниқлаш:

Аттестацияга объектив баҳо бериш учун комиссия тузилади ва унга бевосита бошлиқ, бошқа менежерлар, тренерлар, ходимлар, ҳаттоқи бўлим бўйича директор ҳам кириши мумкун (ёддан чиқармаслик керакки тармокда факат официантлар аттестация қилинмайди, балки ресторан директор ва марказий бошкарма тизими ходимлари ҳам иштирок этадилар).

Аттестациядан бир гурух синов муддатида бўлган янги ходимлар, бошқа мансабга ўтиши мумкин бўлганлар ҳамда алоҳида ходимлар ўтиши мумкин. Ишни режали ўтиши учун аттестация ўтказиш графиги тузилиши ва ходимларга етказилиши керак.

3. Баҳолаш мезонларини аниқлаш:

Ресторан сервисини ташкил қилиш

Бахолаш мезони ҳар хил мансабдагилар учун фарқ килади.
Улар одатда қуйлагыча бўлади:

- хизмат вазифаларини (аттестация бошланганга қадар) ўз мансабига лойиқлиги даражаси (одатда имтихонлар ва назорат топшириклари асосида);
- фаолият самарадорлиги;
- хулқ - автори;
- шахсий фазилатлари ва б.

Мезон танлашда шуни ҳисобга олиш керакки, агар аниқ хизмат йўрикномалари бўлмаган шароитда ходимларнинг хизмат вазифаларини баҳолаш тахминан белгиланади ва натижалар юзаки ва субъектив бўлади.

4. Натижалар таҳлили тартибини аниқлами ва улар бўйича қарорлар қабуғ қилиши.

Барча саволлар ишлаб чиқилгач аттестация тизимини жорий қилишга тайёрланиш мумкин.

- аттестация ҳакидаги мезонга тайёрланиш. Хукуқшунос билан ҳамкорликда бўлиши керак, чунки аттестациядан кейин бўладиган ўзгаришлар юридик жиҳатдан тўғри белгиланган бўлиши лозим;
- ходимларни олдиндан аттестация мақсади, санаси ва усули билан таништириши керак. Кейинчалик салбий муносабат пайдо бўлишини олдинни олиш учун аттестациянинг яхши томонларини гапириб берниш лозим;
- аттестацияни ўтказиш графигини тузиш (тайёргарлик кўриш, ўтказиш натижалари таҳлили) ва уни ходимларга етказиш.

Қайта алоқани кўриб чиқиши, ҳар бир ходим ўз аттестацияси натижаларини билиш хукуқига эга ва норозилик пайдо бўлганда бошлиқ билан баъзи тушунмовчиликларга аниқлик киритиш мумкин. Агар ишда мотивация бўлмаса, энг малакали ходимлар ҳам яхши натижа кўрсата олмайдилар.

Овқатлантириш корхонаси ходимлари касбига нисбатан бўлган манфий талаблар ҳакида аниқ тушунчага эга бўлиши керак. Одатда бу мезондан кадрларни жойлаштиришда фойдаланилади, айниқса бу официант, бармен ва метрдотель овқатлантириш залидаги асосий фигуralарга тегишилдири. Айнан улар билан бирга неча юз одам бевосита иш олиб борадилар, уларга илтимос билан мурожаат қиласидилар, маслаҳат сўрайдилар, камчиликларини айтадилар,

102 Ресторан сервисини ташкил қилиш норозилик ёки мақтov билдирадилар.

2. Ресторанлар фаолиятида менежернинг тутган ўрни

Малакаси юкори бўлган, нозик ва хушмуомалали ходим ресторанни ҳалқ орасида обрўйини юкори тутишда мухим ҳисобланади. Агар ходим мижозларга хақиқатдан ҳам юкори даражадаги хизматни кўрсатса, мижозлар ресторандан яхши таассурот билан кетадилар.

Ресторани бошқариш инсонларга кўрсатиладиган фаолиятдир. Бу ишдан мақсад мижозларнинг талабларига мос келадиган хизматни кўрсатишdir. Мижозлар ейиб-ичиши каби эҳтиёжларидан кўра кўпроқ маънавий, яъни ўзларига кўрсатиладиган хизмат, муомала, хушфеъллик каби сифатлардан мамнун бўлишни ўз олдиларига мақсад қилиб қўядилар. Шунинг учун ҳам мижозларга кўрсатиладиган хизматлар, уларга бўлган муносабат, таомнинг сифати ва унинг кўриниши ҳам мухимdir. Ресторан фаолиятини давомли ташкил қилиш учун биринчидан малакали ходимларга эҳтиёж бўлади.

Ресторан хизматини ташкил қилишда ресторан ходимларидан талаб қилинадиганларнинг асосий белгилари куйидагилардан иборат:

- ҳар доим энг юксак мавқега эришиш;
- ходимни ўз ишига кўпроқ ёндошиши;
- янги фикрларни ўртага ташлаш;
- ходимни ўз устида доимо ишлаши ва янгиликлардан хабардор бўлиши;
- янги ишга киргандарга ёрдам бериш ва уларга ўз тажрибаларини ўргатиш;
- иш жараёни ва таркибий тузилишни тўғри йўлга қўйиш.

Ресторан бошқаруви мувофақиятли бўлишида менежернинг ўрни мухим ҳисобланади. Чунки яхши хизмат ўз-ўзидан амалга ошмайди. Ресторан фаолияти олдиндан режалаштирилиб, бошқаришни тўғри йўлга қўйиш натижасида вужудга келади. Бунда эса *ресторан менежерига* катта маъсулият юкланади. Менежер ресторанни бошқаришдаги биринчи шахс ҳисобланади ва бевосита корхона раҳбарига бўйсунади. У менежмент мутахассислиги бўйича олий малакали ёки назарий ва амалий менежмент бўйича қўшимча

Ресторан сервисини ташкил килиш тайёргарликдан ўтган бўлиши, овқатлантириш соҳасида иш тажрибасига эга бўлиши лозим.

Ресторан менежери қўйидагиларни билиши керак:

- овқатлантириш корхоналари фолиятига тегишли бўлган давлат томонидан ишлаб чиқилган қарорлар, буйруқлар ва бошқа меъёрий хужжатларни яхши билиши;
- овқатлантириш корхонасига тегишли бўлган меъёрий ва технологик хужжатлаштириш ишларини билиши;
- овқалантириш корхонасининг хизматларини ишлаб чиқиш технологиясини билиши;
- санитария - гигиена ва технологик талаблар, таом ҳамда қандолат маҳсулотлари рецепти тўпламини билиши;
- овқатлантириш корхонасини бошқариш ва меҳмонларга хизмат кўрсатиш тизимини билиши;
- меҳмонларга хизмат кўрсатиш усуллари ва шаклларини билиши;
- овқатлантириш соҳаси иқтисодиёти ва бозорини яхши билиши;
- расмиятчилик ва нархлаш тартибини билиши;
- таомномани тузишга қўйиладиган талаблар ва кўрсатиладиган хизматларни шакллантиришни билиши;
- яхши назорат қилувчи ва бошқарувчи бўлиши;
- техника хавфсизлиги, ёнғинга қарши тадбирлар, санитария - гигиена қоидалари ва меъёрларини билиши керак.

Менежернинг вазифаларига қўйидагилар кирди:

- ишлаб чиқариш хўжалиги ва молиявий-иқтисодий фаолиятни юритиши;
- овқатлантириш корхонасининг бошқарув тизими ва унинг фаолияти;
- овқатлантириш корхонасида кўрсатиладиган хизматлар учун шарт - шароитларни яратиш;
- мижозларга яхши хизмат кўрсатиш ва уларга шарт - шароитлар яратишни таъминлаш.

Менежернинг маъжбуриятларига қўйидагилар киради:

- бизнес - планни ишлаб чиқиш ва уни реализация қилишни амалга ошириш;

10.1 Ресторан сервисини ташкил қилиш

- ошхонада ишлатиладиган маҳсулот турлари, уларни амал қилиш муддати, сифати, уларни реализация қилиш бўйича шартномалар имзолаш ва музокаралар олиб бориш;
- менежер бошқа корхоналар билан ҳамкорлик алокаларини ўрната олиши керак. Чунки ҳамкор корхоналар билан ишлаш давомида ўз корхонасининг фаолиятини кенгайтириши мумкин. Бунинг натижасида корхонанинг иқтисодий - ижтимоий ҳолатини мустаҳкамлаши, нафақат маҳаллий аҳоли, балки хориждан ташриф буюраётган туристларни ҳам жалб қилиши мумкин;
- ходимларни ишга олиш ва уларни бошкариш, ўз гуруҳидаги хизмат кўрсатувчи ходимларни бошқара олиши, уларнинг фаолиятини, сифатли хизмат кўрсатишини назоратга олиши;
- менежер мижозларга нисбатан хушмуомала бўлиши керак, яъни «мижоз ҳамиша ҳак» қоидасига амал қилиш корхонанинг келажакда янада яхши фаолият олиб боришига замин яратади;
- туй, банкет, тадбирлар ва бошқа тадбирларга хизмат кўрсатиш учун буортмалар кабул қиласи. Шу жумладан VIP - меҳмонлар учун тадбирли маросимларга хизмат кўрсатишни шахсан ташкиллаштиради;
- менежер технологик жараёнларни яхши ўзлаштирган бўлиши, таом тайёрлаш, уни тайёрлашда ишлатиладиган асбоб - ускуналар ишини яхши билиши лозим;
- менежер хисоб - китобни яхши бўлиши, корхонадаги ҳаражат ва даромадларни яхши назорат қилиши лозим.

Менежер қўйидаги хуқуқтарга эга:

- ташкилот раҳбари лойиҳа қарорларининг муҳокамасида иштирок этиш;
- ишлаб чиқариш хўжалиги ва молиявий - иқтисодий масалалар бўйича учрашувлар ўтказиш;
- унинг мажбуриятларини бажаришга тегишли бўлган саволлар муҳокамасида қатнашиш;

Менежер қўйидаги жавобгарликларга эга:

- асоссиз қарорларни кабул қилиш натижасида мол-мулкни бузилишига ёки фойдаланишда яроксиз ахволга тушиши натажасида юзага келадиган оқибатлар учун шахсан ўзи жавобгар хисобланади.

Ресторан сервисини ташкил килиш

- менежер унга топширилган мол-мulkни ўз манфаатлари йўлида ёки ташкилот фаолиятига қарши манфаатларда улардан фойдаланса фуқаролик, жиноий жавобгарликка тортилади.

Менежер ёрдамчиси ҳам овқатлантириш соҳасида асосий роль ўйнайди.

У қўйидаги вазифаларни бажаради:

- бош менежер йўқлигига ресторандағи умумий иш жараёнини кузатади;
- даромадлар ва харажатлар балансини аниклашга ёрдамлашади;
- ходимларни ишга қабул қилиш ва уларни бошқаришга ёрдам беради;
- асбоб - ускуналар ва инвентарлардан фойдаланиш ҳамда уларни саклаш тартиби, буюртмаларни бажаришга ёрдам беради;
- кўпинча барни бошқариш билан шуғулланади.

Унга қўйиладиган бошқа таълаблар:

- ўрта маҳсус таълими даражасини эгаллаган бўлиши;
- овқатлантириш соҳасида иш тажрибасига эгалиги;
- лидерлик сифатига эгалиги ва б.

3. Ресторанлар фаолиятида ишлаб чиқариш бўйича менежернинг вазифалари

Ресторанларда самарали фаолиятини юритишда ишлаб чиқариш бўйича менежернинг ўрни ҳам бекиёсdir. У ўз ваколати доираси зиммасидаги маълум вазифаларни бажаради. Улар:

- мижозлар эҳтиёжини ўрганиш;
- хомашёдан унумли фойдаланишни таъминлаш ва юкори сифатли таом тайёрлашда пазандачилик қоидаларига, технологик кўрсатмаларига амал қилиш;
- мавқуд маҳсулотлар ассортиментини ҳисобга олган ҳолда таомнома тузиш, таомлар навини белгилаш ходимларнинг ишга чиқиш графигини тузиш, уларни жой-жойига қўйиш;
- ишлаб чиқаришда санитария ва гигиена қоидаларига қараб меҳнатни муҳофаза қилиш ва хавфсизлик техникасига риоя килишини ташкил этиш;
- маҳсулот ва моддий бойликларни сарфлаш бўйича ўз вактида бухгалтерияга ҳисбот бериш ва б.

106 Ресторан сервисини ташкил қилиш

Ишлаб чиқариш бўйича мудир ишлаб чиқариш корхоналари ишига раҳбарлик килади. У технология қондаларига биноан таом тайёрлаш, санитария - гигиена қондаларига риоя қилиш, ходимларни мутахассисликлари бўйича иш ўрнига жойлаштириш, ишлаб чиқариш бўйича бошлиқлар ва официантлар бошлигининг нотўғри буйрукларини бекор қилиш хуқукига эгадир.

Хулоса. Келтирилган маълумотлардан шуни айтиш мумкинки, вақт ўтган сари овқатлантириш корхоналарининг ҳар хил кўринишдаги турлари кўпайиб боради. Бунда албатта малакали кадрларга бўлган эҳтиёж ҳам ортиб боради. Нафакат бошкарувчи менежерлар, балки хизмат кўрсатувчи ходимлар ҳам янги ўзгаришлар ва талабларга доимо профессионал даражада тайёр туришлари лозим. Бу эса барча турдаги ресторанлар ва овқатлантириш корхоналарининг келажакда фаолият юритишига туртки бўлади.

Таянч сўз ва иборалар: кадр, кадрларга кўйиладиган талаблар, кадрларни танлаш, менежер, менежер вазифалар, ишлаб чиқариш бўйича менежер, ишлаб чиқариш бўйича менежернинг вазифалари

Мавзуни ўзлаштириши бўйича мустақил ишлаш учун саволлар:

1. Корхона ходимлари деб қандай ходимларга айтилади?
2. Мехнат ресурсига таъриф беринг
3. Ресторанларда кадрларни танлашда нималарга эътибор бериш керак?
4. Ресторанларда кадрларни танлаш ва синовдан ўтказиш тартиби қандай ташкил ётилади?
5. Кадрлар кўнимсизлиги деганда нимани тушунасиз?
6. Ресторанлар фаолиятида менежернинг ўрнини тушунтириб беринг
7. Ресторанлар фаолиятида менежернинг вазифаларини санаб беринг
8. Ресторанларда ишлаб чиқариш бўйича менежерга қандай вазифалар юклатилади?

Ресторан сервисини ташкил килиш №97
Тест саволлари:

1. Ресторан директори лазозимига тұғри таъриф берилған қаторни тошиңг?

А) Ҳамма ташкилий ишлар, савдо-ишлаб чиқариш ҳаракатининг натижалари, рестораннинг тијорат – хұжалик - молиявий фаолияти учун жавоб беради

Б) Ошпазларни, ошхона ёрдамчи ишчиларини, идиш - товок юувучиларни бирлаштиради

В) Маъмурий ҳокимиятга эга бўлмайдилар, лекин муайян соҳада эксперт ҳисобланадилар ва раҳбарларга қарорлар қабул қилишда ёрдам беради

Г) Ташкилот ресурсларини тассарруф қиласи ва улардан фойдаланиш тўғрисида қарорлар қабул қиласи

2. Бошқаришнинг энг муҳим қисми - меҳнатни ташкил қилиш бўлиб, унга нималар киради?

А) Ходимларни маънавий ва моддий рағбатлантириш

Б) Касбий маҳоратларини ошириш

В) Фақат моддий рағбалантириш

Г) Малака ошириш

3. Ресторанда асосий мижоз билан мuloқаттағи киравчи ходим бу?

А) Официант

Б) Менежер

В) Супервайзер

Г) Директор

4. Менежернинг мажбуриятларига нималар киради?

А) Бизнес - планни ишлаб чиқиш ва уни реализация қилишни амалга ошириш, ошхонада ишлатиладиган маҳсулот турлари, уларни амал қилиш муддати, сифати, уларни реализация қилиш бўйича шартномалар имзолаш ва музокаралар олиб бориш

Б) Ишлаб чиқаришда санитария ва гигиена қоидаларига қараб меҳнатни муҳофаза қилиш ва хавфсизлик техникасига риоя қилишни ташкил этиш

В) Маҳсулот ва моддий бойликларни сарфлаш бўйича ўз вактида бухгалтерияга ҳисобот бериш

Г) Мижозлар эҳтиёжини ўрганиш

5. Рестораннинг ишлаб чиқариш бўйича мудири вазифаси қайси қаторда тұғри күрсатылған?

108. Ресторан сервисини ташкил қилиш

- А) Ишлаб чиқариш корхоналари ишига раҳбарлик қилади
- Б) Этикет қоидалари, дунё овқатлантириш маданиятини билади
- В) Овқатлантиришнинг барча турлари бўйича мижозларга хизмат кўрсатади
- Г) Ходимни ўз устида доимо ишлайди ва янгиликлардан хабардор бўлади

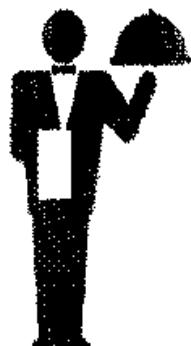
Амалий машғулотга тайёргарлик кўриш учун савол ва топшириклар:

1-топширик: Маъруза машғулотида ўтилган «Ресторанларда кадрларни танлаш ва синовдан ўтказиш» режаси бўйича ходимларнинг қандай фазилатларини инобатга олган ҳолда ишга қабул қиласдингиз? Нима учун? Фикрингизни изоҳлаб, улар ҳакида маълумотлар тўпланг ва тақдимотини тайёрланг.

2-амалий топширик:

Тасаввур қилинг Сиз ресторан менежерисиз!

Сиз бошқарадиган ресторанда синов муддати билан ишга қабул қилинган ходим олий малакали бўлиб, чет эл тажрибасига эга. Лекин хизмат сўнгидан официант мижозлар билан ҳисоб – китоб қилиб бўлганидан кейин кассирга пулни ташлаб мижозларни кузатгани чиқкан. Қайтиб келгандан сўнг кассир билан ҳисоблашганида тўланган маблағ етарли эмаслиги аниқланди. Натижада кассир ва янги ходим ўртасида низо пайдо бўлди. Ресторан менежери сифатида Сиз бу муаммони қандай бартараф этасиз?



Муаммони ечиш йўллари:

1. Аввал муаммони яхшилаб ўрганиб таҳлил қилинг.
2. Унинг ҳал қилиш йўлларини топишда ҳар хил усууллардан фойдаланинг.
3. Бу муаммонинг ечимини топишда бирор ресторон мисолида кўриб чиқинг



6-Мавзу: РЕСТОРАНЛАРДА ХИЗМАТ КҮРСАТУВЧИ ХОДИМЛАРНИНГ ВАЗИФАЛАРИ



Режа:

1. Ресторанларда хизмат күрсатувчи ходимларга қўйиладиган талаблар ва уларнинг вазифалари
2. Ходимларнинг ресторан мижозлари билан муомала маданияти

1. Ресторанларда хизмат күрсатувчи ходимларга қўйиладиган талаблар ва уларнинг вазифалари

Биз куйида йирик ресторанларда фаолият олиб борадиган ва хизмат кўрсатадиган ходимлар ҳақида маълумотлар келтириб ўтамиш. Лекин бу ходимларнинг айримлари кичик ресторанларда фаолият олиб бормаслиги мумкин. Ушбу мавзуни ўрганиш давомида уларнинг фаолияти ва қандай талабларни бажариши кераклиги тўгрисида маълумотларга эга бўласиз. Туризм соҳасида таҳсил олаётган ва фаолият олиб бораётган ҳар бир мутахассис улар ҳақида билиши муҳим аҳамиятга эга деб ҳисоблаймиз.

Ресторанда хизмат күрсатувчи ходимларга куйидаги ходимлар киради¹⁷:

- ✓ Бош ошпаз;
- ✓ Бош ошпаз ёрдамчиси (Су - шеф);
- ✓ Совук газаклар бўйича ошпаз (гардманже);
- ✓ Сомолье;
- ✓ Экспедитор;
- ✓ Қандолат маҳсулотлари бўйича ошпаз;
- ✓ Метрдотель;
- ✓ Официант;
- ✓ Официант ёрдамчиси;
- ✓ Бармен;

¹⁷ Щур Д.Л., Шур-Груханович Л.В. Персонал ресторанов, закусочных, баров, кафе. Должностные и производственные инструкции. Россия. 2010 г.

19) Ресторан сервисини ташкил қилиш

- ✓ Таом тарқатувчи;
- ✓ Овқат магазини сотувчisi (буфетчи);
- ✓ Кассир;
- ✓ Кийим қабул қилувчи;
- ✓ Швейцар.

Бош - ошпаз. Ушбу ходим рестораннынг асосий жавобгар ходимларидан бири ҳисобланади. Унинг ўзига хос вазифалари мавжуд бўлиб, у ҳам маълум талабларни бажаради. Унинг вазифаси ошхона ишини мувофиқлаштиради, таом рецептини ишлаб чиқади, таомнома тузади ва унга кўшимча таомлар киритади, маҳсулотлар ва керакли нарсаларнинг ҳаражатларини монитор килади ҳамда назоратини олиб боради, бош менежер билан биргаликда маркетинг тадқиқотлари устида ишлайди, катта тадбирлар, маҳсус тадбирлар учун ўзи таомлар тайёрлайди.

У куйидаги талабларга жавоб беради:

- ижодкорлик, ижодий ёндошувликка эгалиги;
- таом тайёрлаш бўйича юқори тажрибага эгалиги;
- бошқарув соҳасида иш тажрибасининг мавжудлиги.

Шунингдек, бош - ошпаз ресторан ходими сифатида ҳар кунлик ошхонадаги жараёнлар ва ишлар учун масъул бўлиб, бевосита корхона раҳбарига бўйсунади. Бош - ошпаз лавозимига олий маълумотли ва шу соҳада иш тажрибасига эга бўлган ёки ўрта маълумотга эга ҳамда кўп йиллик тажрибали ходим тайинланади.

Бош - ошпаз қуйидагиларни билиши шарт:

- овқатлантириш корхоналари фолиятига тегишли бўлган давлат томонидан ишлаб чиқилган қарорлар, бўйруклар ва бошқа меъёрий хужжатларни яхши билиши;
- таом ва қандолат маҳсулотлари сифатига қўйиладиган талабларни билиши;
- санитария - гигиена ва технологик талаблар, таом ҳамда қандолат маҳсулотлари рецепти тўпламини билиши;
- ҳар кунлик ва диета таомлар асосини билиши;
- таомнома тузиш тартибини билиши;
- бухгалтерия ҳисоби ва маҳсулотларни бериш қондаларини билиши;
- хомашё ва ярим тайёр маҳсулотлар истеъмоли меъёрини билиши;

Ресторан сервисини ташкил килиш

- таом ва қандолат маҳсулотлари калькуляцияси ва унинг нархини билиши;
- тайёр, ярим тайёр ва хом ашё маҳсулотларини сақлаш муддати ҳамда қоидаларини билиши;
- техника асбоб-ускуналар, ошхона анжомлари ва бошқаларни ишлаш тамойиллари ҳамда уларни ишлатиш шароитларини яхши билиши;
- овқатлантириш корхонаси иқтисодиёти, меҳнатни ташкил килиш асослари ва ички - тартиб қоидалар, меҳнатни муҳофаза килиш қонун-қоидаларини билиши керак.

Унинг вазифаларига қўйидагилар киради:

- овқатлантириш корхоналари маҳсулотларини ишлаб чиқариш бўйича хўжалик фаолиятни бошкариши;
- овқатлантириш корхонаси талабига мувофиқ маҳсулотлар ассортименти ва сифатини таъминлаб бериши.

Унинг маజбuriyatiгariга қўйидагилар киради:

- талабни ўргангандан холда таомнома тузиш ва турли хилдаги таомлар ва қандолат маҳсулотлари ассортименти билан таъминлаш;
- янги таом рецептини ишлаб чиқиш;
- технологик жараёнларни яхши ўзлаштирган бўлиши, таом тайёрлаш, уни тайёрлашда ишлатиладиган асбоб - ускуналар ишини яхши билиши;
- белгиланган тартибда хисботлар тайёрлаш;
- ошпаз ва ишлаб чиқаришдаги бошқа ходимларнинг ишга чиқиш графигини тузиш ва уни амалга ошириш;
- таом тайёрлаш технологияси ва бошқа ишлаб чиқаришга доир бўлган саволлар бўйича тушунтириш ишларини олиб бориш;
- ишчиларнинг меҳнатни муҳофаза қилиш хуқуки ва меъёрларини, санитария талаблари ва шахсий гигиена қоидаларини, меҳнат интизоми, ишда тартиб-қоидаларга риоя қилишларини назорат қилиш.

У қўйидаги хуқуқларга эга:

- ташкилот раҳбари лойиҳа қарорларининг муҳокамасида иштирок этиш;
- сифат текшируви ва топшириқларни ўз вақтида бажарилишини назорат қилиш;
- белгиланган қоидалар ва кўрсатмаларга мувофиқ иш тугалланганлигини (белгиланган талабларга бўйсунмаса ва қоидани

112 Ресторан сервисини ташкил қилиш

бузган ҳолаттарда) талаб қилиши, камчиликларни тузатиш ва қоидабузарликларни бартараф этиш бўйича буйруқ бериш;

- унинг мажбуриятларини бажаришга тегишли бўлган саволлар мухокамасида қатнашиш;
- ўз ваколати доирасида хужжатларни имзолаш;
- ишлаб чиқариш ва иқтисодий масалалар бўйича учрашувлар ўтказиш.

У қуидаги жавобгарликларга эга:

- хотўгри қилинган ишлар учун меҳнат қонуни хужжатларида кўрсатилган тартибда ўз вазифаларини бажариши;
- ўз фаолияти давомида конунга қарши иш содир этганлиги учун амалдаги маъмурий, жиноий ва фуқаролик конунлари хужжатларига мувофиқ жавобгар;
- таом тайёрлаш технологияси, истеъмолчилар соғлиғига зарар етадиган паст сифатли хом-ашё ва ярим тайёр маҳсулотлардан фойдаланиши натижасида юзага келадиган барча окибатларга шахсан жавобгардир.

Бош - ошпаз ёрдамчиси (су - шеф). Ресторандан ошпаздан кейин иккинчи ўринда турадиган ходим бўлиб, ошхонани бошкаради. Ошпазлар ва ошхонадаги бошқа ходимларга кўрсатма берив, улар билан тушунтириш ишларини олиб боради.

У қуидаги талабларга жавоб беради:

- таом тайёрлаш бўйича тажрибага эгалиги;
- лидерлик бўйича тажриба ва сифатга эгалиги.

Совуқ газаклар бўйича ошпаз (гардманжесе). Ошхонада тайёргарлик ишларини кузатади ва назорат қиласди. Мутахассис ошпазларни йўналтиради ва уларга кўрсатмалар беради. Таомларни тайёрлаш ва уларга безак беришда ёрдамлашади. Улар таом тайёрлаш бўйича тажрибага эгалик талабларига жавоб берishi керак.

Сомолье. Вино ва ичимликлар ассортиментини танлаш бўйича раҳбарият билан маслаҳатлашади. Мехмонларнинг буюртма қилган таомларига қайси вино тўғри келишини тавсия қиласди. Вино ва ичимликлар ассортиментини буюртма қиласди ва қўллаб-куватлади. Бундан ташқари ундан маҳсулот билан вино бирикмаси мос келиши тўғрисида кенг билимга эга бўлишилиги талаб қилинади.

Ресторан сервисини ташкил килиш

Экспедитор. Ошхонага берилган буюртма ўз вақтида тайёр бўлишини кузатадиган ходим. Ҳар бир сузилган таом тарелкаси безаги ниҳоясига етганлигини ва узатиладиган таом ҳароратига мослигини кузатади. Тайёр бўлган буюртмани беришдан олдин официант ёки таом тарқатувчиларни йўналтиради.

Қандолат маҳсулотлари бўйича ошпаз. Хамир, пишириқ маҳсулотлари ёки дессерт маҳсулотларини тайёрлаш учун жавобгар хисобланади. Кўпинча тунги навбатчиликда ёки эрталаб ишлайди.

Метрдотель. Ресторанда мижозларга хизмат кўрсатувчи ходимлардан бири метрдотель бўлиб, унинг фаолияти ҳам муҳим ўринга эга. Метрдотель лавозимига ўрта маҳсус маълумотига эга, овқатлантириш соҳасида иш тажрибасига эга бўлган ёки маҳсус тайёргарликдан ўтган шахс тайинланади. Шунингдек, швейцар, кийим илувчи, фаррошлар, буфет ходимлари ишлари ҳам унинг назоратида бўлади.

Метрдотель қўйидагиларни билиши шарт:

- овқатлантириш корхонасида хизмат кўрсатиш қоидалари, бошқа турдаги маҳсулотларни сотиш тартиби, меъёрий хужжатлар, овқатлантириш корхонасида кўрсатиладиган хизматларга қўйиладиган талаблар, жумладан хизматни сертификациялаш кабиларни билиши;
- мижозларга хизмат кўрсатиш қоидалари, усуслари ва шаклларини билиши;
- таом ва ичимликларни реализация килиш ҳамда кўрсатиладиган хизматлар ассортиментини билиши;
- таом ва қандолат маҳсулотлари сифатига қўйиладиган санитария, технология талабларни билиши;
- қандолат маҳсулотлари ва ичимликларни тайёрлашнинг анъанавий усуllibарини билиши;
- миллий, буюртмали ва фирма таомлари, чеъ эл ошхонаси таомларини бериш қоидалари ва уларга безак беришни билиши;
- байрамлар ва бошқа маҳсус тадбирларда, жумладан бошқа худуддан ташриф буюрганларга хизмат кўрсатиш хусусиятларини билиши;
- стол сервировкасининг қоидаларини билиши;
- бинони безаш ва уни лойихалаш тамойиллари, корхона рекламасини билиши;

1.4. Ресторан сервисини ташкил қилиш

- мижозларга хизмат кўрсатиш психологияси, этика қоидалари асосларини билиши;
- хорижий тилни халқаро мулокот даражасида ва малакага оид атамаларни билиши;
- халқаро этика қоидалари ва хорижий мижозларга хизмат кўрсатишнинг ўзига хос хусусиятларини билиши;
- такси, милиция, тез ёрдам ва ўт ўчириш хизматлари телефон рақамларини билиши;
- овқатлантириш соҳаси иқтисодиёти, менежменти ва маркетинг асосларини билиши;
- нархлаштириш тартибини билиши;
- хизмат кўрсатувчи ходимлар, официантлар ва барменларнинг иш тартиби, уларнинг хукуқ ҳамда мажбуриятларини билиши;
- ишни тўғри тақсимлашни ташкил этиши;
- меҳнатни муҳофаза қилиш қоида ва меъёрларини ҳамда ички меҳнат тартиб қоидаларини билиши;
- ёнгинга қарши ҳимоя воситаларининг жойлашган жойи ва сигнализация тизими, шунингдек, улардан тўғри фойдаланишини билиши;
- фавқулотда вазиятларда ташриф буюрувчиларни эвакуация қилишини билиши керак.

Ўз фаолиятида метрдотель қўйидагиларга эга бўлиши шарт:

- ходимларни бошқариш маҳоратига эга бўлиши;
- сухбатлашиш маданиятига эга бўлиши;
- ходимлар ва мижозлар билан мулокот қилганда сабрли ҳамда иродали бўлиши;
- зиддиятли вазиятларни олдини олиш қобилиятига эга бўлиши шарт.

Унинг вазифаларига қўйидагилар киради:

- мижозларга маданий хизмат кўрсатиш, уларга қулай шарт-шаронтларни яратиши;
- официантлар ва барменларни бошқариш;
- мижозлар билан кўнгилсизликларни бартараф қилиш.

Унинг мажбуриятларига қўйидагилар киради:

- залнинг ахборотлар стендида нархлар руйхати, рухсатнома, сертификат ва бошқа хужожатлар мавжудлигини таъминлаш;

Ресторан сервисини ташкил қилиш

15

- зални хизмат кўрсатишга тайёрлаш, зал, бар стойкаси ва бошқа жиҳозларни безаш ишларини ўтказиш, столни сервировкаси қилиш ишларини ташкил этиш;
 - залда тозалик ва тартибни таъминлаш;
 - залда мижозлар дам олишлари учун яхши мухитни яратиш;
 - юбилей, тўй, банкет, кабул маросимлари ва бошқа тадбирлар учун буюртмалар қабул қилиш;
 - кариялар ва ногиронларга хизмат кўрсатишни ташкил этиш;
 - официант барменларни кун янгиликлари билан таништириш (янги таом ва ширинликлар, янги ичимликлар, хизмат кўрсатиш қоидалари ва усуллари), олдинги кунда бажарилган ишларни таҳлил қилиш, баъзи бир таомларни бериш усулларини тушунтириш, столларни қандай безаш кераклигини ўргатиш ва б.;
 - официант ва барменлар томонидан қандайдир кўнгилсизликлар бўлса, уларга нисбатан чора кўриш;
 - официант ва барменларнинг ахлоқий ва маданий этика қоидаларига риоя қилишларини (хушмуомалалик ва яхши хизмат, эътиборли, эҳтиёткор, дўстона, мижозлар билан муомалада сабрли) назорат қилиш;
 - ишчиларнинг меҳнатни муҳофаза қилиш хукуқ ва меъёrlарини, санитария талаблари ва шахсий гигиена қоидаларини, меҳнат интизоми, ишда тартиб - қоидаларга риоя қилишларини назорат қилиш;
 - мижозларнинг шикоятларини эшлиши ва уларни бартараф этиш учун ҳамма керакли шароитларни ташкил этиш (айрим ҳолларда мижоздан узр сўраши ҳам мумкин).
 - ресторон ва барда хизмат кўрсатувчи ҳодимларнинг униформа кийишларини таъминлаш ҳамда уларнинг ташки кўринишини назорат қилиш;
 - официант ва барменларнинг меҳнат ва ишлаб чиқариш интизоми, меҳнатни муҳофаза қилиш қоидалари, техника хавфсизлиги, соглиқни сақлаш ва санитария - гигиена талаблари меъёrlарига риоя қилишларини назорат қилиш;
 - ўз иши, официантлар, барменлар иши бўйича ҳисобот тайёрлаб, раҳбарларга тақдим қилиш;
- У қўйидаги хукуқларга эга:
- ташкилот раҳбари лойиҳа қарорларининг муҳокамасида иштирок этиш;

119 Ресторан сервисини ташкил қилиш

- мижозларга хизмат кўрсатиш бўйича учрашувлар ўтказиш;
- ўзининг қўл остидаги ходимларига буйруклар, кўрсатмалар ва вазифалар бериш;
- сифат назорати ва берилган толширикларни ўз вактида бажарилганинги текшириш;
- официант ва барменларни ишдан олиш, бошқа ишга тайинлаш ёки ишдан ҳайдаш, шунингдек, яхши ишлаган ва мувофақиятга эришган ходимларни рағбатлантириш ҳамда меҳнат интизомини бузган ходимларга нисбатан жарималар солиш бўйича маълумотларни раҳбариятга тақдим этиш;
- унинг мажбуриятларини бажаришга тегишли бўлган саволлар мухокамасида қатнашиш.

У қўйидаги жавобгарликларга эга:

- белгиланган меҳнат қонун доирасида ўз вазифаларини бажариши;
- ўз фаолияти давомида қонунга қарши иш содир этилганлиги учун амалдаги маъмурий, жиноий ва фуқаролик қонунлари хужжатларига мувофиқ жавобгардир.

Официант. Ресторанга ходимлар танлашда, официантликка хоши билдирувчилар олдига асосан самимилик, софдиллик ва мижозларга хурмат каби муҳим талаблар кўйилади. Ҳозирги замон официанти қиёфаси саранжом-саришта, чиройли кийинган, равон қадам ташлайдиган, ортиқча гапирмайдиган, чаққон, ҳар қандай вазиятидан чиқиб кета оладиган бўлиши керак. Бошқа томондан етук пазанда, таомлар ва ичимликлар хусусиятини биладиган ходимларгина официант бўлиб ишлай олади. Ресторан ишини санъат деб қараб, жони - дили билан ишлайдиган ходимгина официант бўлиши мумкин.

Официант қўйидагиларни билиши шарт:

- стол сервировкаси қоидалари ва мижозларга хизмат кўрсатишни билиши;
- таомнинг қисқача тавсифини билиши;
- овқатлантириш корхонасидаги маҳсулотлар ва хизматларга оид меъёрий хужжатлар талабини билиши;
- таом ва ичимликларни навбат билан бериш қоидаларини, уларнинг безаги ва хароратига кўйиладиган талаблар, бериладиган таомнинг хусусиятига қараб вино ва ичимликлар ассортименти таомларга мослаштириб беришини билиши;

Ресторан сервисини ташкил қилиш 117

- реализация қилинган пазандачилек маҳсулотлари, қандолат маҳсулотлари ва сотиб олинган маҳсулотлар нархини билиши;
- таомномада кўрсатилган таом ва ичимликлар мавжудлигини, унинг баҳоси, уларни бериш тартиби ва тайёрлаш технологиясини билиши;
- банкет, расмий ва норасмий қабуллар учун таомнома тузиш қоидаларини билиши;
- ошхона идиш - товок ва анжомлари, дастурхонларининг турлари, мақсади ва фойдаланишига кўйиладиган талаблар, уларни олиш ва кўйиш қоидасини билиши;
- жиҳозлар ва инвентарлардан фойдаланиш қоидаларини билиши;
- мижозларга хизмат кўрсатиш қоидалари ва техник усусларини билиши;
- этика қоидаларини билиши;
- хорижий мижозларга хизмат кўрсатишнинг халкаро этика қоидалари, техникаси ва ўзига хослигини билиши (люкс, олий ва биринчи тоифадаги ресторан, барлар учун);
- миллий, буортмали ва фирма таомлари, чөл эл ошхонаси таомларини тайёрланиш хусусиятлари, уларга безак бериш ва уни меҳмонга узатиш қоидаларини билиши;
- банкет, байрамлар ва бошқа маҳсус тадбирларда, жумладан бошқа худуддан ташриф буюрувчиларга хизмат кўрсатиш хусусиятларини билиши;
- хорижий тил ва мутахассисликка оид атамаларни (гаплаша олиш даражасида) билиши;
- назорат касса машиналари ва бошқалардан фойдаланиш, счетни расмийлаштириш тартибини ҳамда мижозлар билан ҳисоб - китоб қилишни билиши;
- такси, милиция, тез ёрдам ва ўт ўчириш хизматлари телефон ракамларини билиши;
- ички тартиб - қоидалар, меҳнатни муҳофаза қилиш меъёрлари, санитария ва гигиена қоидаларини билиши;
- иш жойида меҳнатни тўғри ташкил қилиш талабларини билиши шарт.

Бундан ташқари официант мижозларга таом ва ичимликларни берадётганда улар хақида хизмат жараёнида қисқача маълумот бера олиши керак.

118 Ресторан сервисини ташкил килиш

Ўз фаолиятида официант қуйидагиларни бажарими шарт:

- маданиятли мулокот ўрната олиши;
- мижозлар билан муомала қилганда ўзини тута билиши, профессионал этика меъёрларига амал қилган ҳолда мулойимлик, хушмуомалалик, эътиборли ва эҳтиёткор бўлишни билиши;
- меҳмондўстлик муҳитини яратса олиши;
- мижозлар билан мулокот қилганда меҳрибон ва сабрли, иродали бўлиши, зиддиятли вазиятларнинг олдини олиш қобилиятига эга бўлиши шарт.

Унинг мажбуриятиарига қуйидагилар киради:

Иш куни бошлананидан олдин:

- кийим ва соchlарини тегишли ҳолатга келтириш;
- раҳбаридан керакли вазифаларни олиши;
- керакли инвентар ва ускуналарни тайёрлаш.

Мижозларга хизмат кўрсатиш жараёнида:

- столни олдиндан безаш ва сервировка қилиш, керакли идиш - товоқ ҳамда анжомларни қўйиши;
- мижозларни кутиб олиш ва столга жойлаштириши;
- таом ва ичимликлар билан таништириш ҳамда танлаш учун мижозларга таомномани тақдим қилиши;
- хизмат кўрсатиш жараёнида таом ва ичимликларни таърифлаш, мижозларга тегишли ахборотлар беришни билиши;
- мижозлардан буюртмаларни қабул қилиб, ишлаб чиқариш бўлимига уни бериши (ошхона);
- столга таом ва ичимликларни олиб келиши;
- овқатлантириш мобайнида таом ва анжомларни ўз навбати билан олиб келиши;
- бутун иш куни давомида иш жойи, столларни тоза ва тартибли тутиш, дастурхонни ўз вақтида тузаш, фойдаланилган идиш - товоқ ва анжомларни ўз қоидасига биноан йигиштириб олиши;
- хизмат сўнгига мижозларга счетни тўлаш учун расмийлаштириш ва тақдим этиши.

Официантнинг хизмати иш жараёнида зарур бўладиган нарсаларни олишдан бошланади. Улардан бирни официантнинг билак учига олиб юрадиган сочиқчадир. Бу сочиқ официантнинг кўли кўйиши ва кийим енги ифлосланишининг олдини олади. Бундан ташқари очиш учун очқич, авторучка, дастрўмол, агар залда

Ресторан сервисини ташкил килиш №19

Чекишига рухсат бўлса, тугурт ёки зажигалка кабилар официант хизматида фойдаланилади.

Иш куни мобайнида:

- столларни тозалаш, нотоза дастурхон ва салфеткаларни алмаштириш;
- хушмуомалалик билан мижозларни кутиб олиш, залга бошлиб кириш, жойлаштириш, таомномани таклиф қилиш, хизмат килиш техникаси қоидаларига мувофиқ тезлик билан буюртмаларни бажаришга киришиш;
- синган, ёрилган, дарз кетган ёки доғи бор идиш - товоқ ва анжомлардан фойдаланмаслик;
- залнинг тозалиги ва ҳолатини кузатиш.

Иш кунининг охирида:

- ишлатилмаган идиш - товоқ, анжомлар ва дастурхонларни топшириш;
- ўз унiformасини топшириш;
- бухгалтерияга счёт, касса ва ҳисобот хужжатларини топшириш.

Официант қўйидаги ҳолатда бўлиши керак:

- ишда белгиланган шаклдаги кийимда юриш, у доимо озода, кўркам бўлиши, пойафзаллари эса тоза тутилиши лозим. Исми - шарифи ва лавозими ёзилган кўкрак пишонини такиб юриши;
- мижозларга хизмат кўрсатиш жараённида этика қоидаларига риоя қилиши;
- столни сервирювка қилишда, анжом, инвентар ва бошқа қимматбаҳо буюмлардан фойдаланишда, залда патносда таом ташиганда эҳтиёткор ва эътиборли бўлиши;
- мижозлар таом ва ичимликларни танлаётганларида сабрли, эътиборли ва огоҳ бўлиши;
- мижозлар билан ҳисоб - китоб қилганда миннатдорчилик билдириши;
- ўз иш жойини тарк этганида ўрнига бошқа официантни кўйиб кетиши;
- ўз вактида тиббий кўрикдан ўтиши керак.

Официантга муттақо таъқиқланади:

- залда чекиши, ўтириш, овқат ейиш, қаттиқ галириш, шунингдек сервант, деворлар ва бошқаларга суюниши;

120. Ресторан сервисини ташкил қилиш

- залда қариндош ва якын танишлари билан дүстона сұхбатлашиши;
- кийим чүнтакларига шахсий буюмларни саклаши;
- банкет, түй ва бошқа тадбирлар учун бош официантсиз буюртмалар қабул қилиши;
- хизмат күрсатиш жараёнида жамоа раҳбари ёки бош официант рухсатисиз узок муддатта кетиб қолиши;
- мижозлар олдида шахсий гигиена тадбирларини ўтказиш ва б.

У қуйидаги жавобгарларларга эга:

- иши ва мажбуриятларини бажаришида сифатсиз ҳамда замон талаби даражасида фойдаланмаса;
- хужжат ва йўриқномаларда кўрсатилган таъқиқларни бузиши;
- хужжат ва йўриқномаларда кўрсатилган маълумотлар ҳакида билимга эга бўлмаслик;
- унга ишониб топширилган моддий қийматга эга бўлган буюмларни сакламаганлиги учун, шунингдек, таом ва ичимликларни реализация қилишда нотўғри ҳатти - ҳаракатлар қилиши;
- ўз фаолияти давомида қонунга қарши иш килса, қонун хужжатларида белгиланган тартибда фуқаролик, маъмурий ва хукуқий жавобгарликка тортилади.

Умумий талаб бўйича хизмат кўрсатиш соҳасидаги барча ходимлар маҳсус маълумотга ёки касб - ҳунар тайёргарлигига эга бўлишлари шарт.

Официант ёрдамчиси. Столни йиғиширади ва унинг тозалигини сақлайди. Мехмонларга сув сузиб беради.

Бармен. У ҳам бевосита официант каби метрдотелга буйсунади.

Бармен қуйидагитарни билиши шарт:

- овқатлантириш корхонасидаги маҳсулотлар ва хизматларга оид меъёрий хужжатлар талабини билиши;
- спиртли, кам градусли коктейллар, ичимликлар, шунингдек газак, таом ҳамда қандолат маҳсулотларининг ассортименти, рецепти, тайёрланиш технологияси, тўғри безатилиши ва узатишни билиши;

Ресторан сервисини ташкил қилиш

- қандолат махсулотлари ва сотиб олинган товарларни саклаш муддати ҳамда шартлари, белгиланган ҳароратда ичимлик ва газакларни бериши;
- бар стойкаси ва витриналарда ичимликлар, махсулотлар ҳамда ошхона идиш - товоқларини қўйиш қоидаларини билиши;
- ичимликлар, иссиқ ва совуқ таомлар, газакларни нархлаш техникасини билиши;
- ошхона идиш - товоқ ва анжомларини олиш ва қўйиш тартибини билиши;
- барда ишлатиладиган асбоб - ускуналар, аудио - видео жиҳозлар ва мусиқа автоматларидан фойдаланишни билиши;
- бар стойкасида ва залда этиканинг асосий қоидалари ҳамда мижозларга хизмат кўрсатиш усулларини билиши;
- хорижий мижозларга хизмат кўрсатишнинг ҳалқаро этика қоидалари, техникаси ва ўзига хослигини билиши (люкс, олий ва биринчи тоифадаги ресторан, барлар учун);
- банкет, байрамлар ва бошқа маҳсус тадбирларда, жумладан бошқа худуддан ташриф буюрувчиларга хизмат кўрсатиш хусусиятларини билиши;
- хорижий тил ва мутахассисликка оид атамаларни (гаплаша олиш даржасида) билиши;
- назорат касса машиналари ва бошқалардан фойдаланиш, счетни расмийлаштириш тартибини ҳамда мижозлар билан ҳисоб - китоб килишни билиши;
- такси, милиция, тез ёрдам ва ўт ўчириш хизматлари телефон рақамларини билиши;
- бажарилган иш сифатига қўйиладиган таълабларни билиши;
- ички тартиб - қоидалар, меҳнатни муҳофаза қилиш мезъёрлари, санитария ва гигиена қоидаларини билиши;
- иш жойида меҳнатни тўғри ташкил қилиш талабларини билиши шарт.

Бундан ташқари бармен мижозларга газак ва ичимликларни берадётганда улар ҳақида хизмат жараёнида кисқача маълумотлар бера олиши керак.

Ўз фаолиятида бармен қўйидагиларни бажарини шарт:

- маданиятли мулокот ўрната олиши;

122 Ресторан сервисини ташкил қилиш

- мижозлар билан муомала килгандың үзини тута билиши, професионал этика меъёрларига амал килган ҳолда мулойимлик, хушмуомалалик, эътиборли ва эҳтиёткор бўлишни билиши;
- меҳмондўстлик муҳитини яратади олиши;
- мижозлар билан мулоқот килганды мөхрибон ва сабрли, иродали бўлиши, зиддиятли вазиятларнинг олдини олиш кобилиятига эга бўлиши шарт.

Унинг маъсураниятицига қуйидагилар киради:

Иш куни бошлангичидан олдин:

- кийим ва сочларини тегишли ҳолатга келтириш;
- омборхона мудиридан ичимликлар, озиқ-овқат ва маҳсулотларни олиши;
- хўжалик ишлари мудиридан керакли топширикларни олиши;
- керакли инвентар ва ускуналарни тайёрлаши;
- витрина ва бар стойкасини безаши.

Мижозларга хизмат кўрсатими жараёнида:

- мижозларни кутиб олиш, ичимликлар ассортименти ва рецепти билан таништириш ҳамда ичимликлар, газаклар ҳакида тегишли ахборотлар беришни билиши;
- газак ва ичимликлар билан таништириш ҳамда танлаш учун мижозларга таомномани тақдим қилиши;
- газак ва ичимликлар танлашда ёрдам бериши;
- ўз вактида тартиб билан идиш – товоқ ва кулдонларни тозалаши;
- хизмат – сўнгида мижозларга счетни тўлаш – учун расмийлаштириши ва тақдим этиши.

Иш куни мобайнида:

- бар стойкасини тозалаш;
- стойка ва витриналар ҳолатини белгиланган тартибда сақлаш;
- омборхонадан ичимликларни олиб туриши;
- газак, қандолат маҳсулотлари ва ярим тайёр маҳсулотларни тарқатиш учун қабул қилиши;
- ичимликлар, озиқ - овқат ҳамда маҳсулотларни белгиланган тартиб ва қоидаларга мувофиқ сақлашни таъминлаши;

Ресторан сервисини ташкил қилиш

123

- барда ишлатиладиган асбоб - ускуналар, аудио - видео жиҳозлар ва мусиқа автоматларидан фойдаланишни билиши;

- мижозларнинг ҳатти - ҳаракатиларини назарат қилиши.

Иш кунининг охрида:

- ишлатилмаган идиш - товок, анжомлар ва ўз униформасини топшириш;

- бухгалтерияга счёт, касса ва хисобот хужжатларини топшириши.

Бармен қўйидаги ҳолатда бўлиши керак:

- ишда белгиланган шаклдаги кийимда юриш, у доимо озода, кўркам бўлиши, пойафзаллари эса тоза тутилиши лозим. Йсми - шарифи ва лавозими ёзилган кўкрак нишонини тақиб юриши;

- мижозларга хизмат кўрсатиш жараёнида этика коидаларига риоя қилиши;

- ичимликларни тайёрлаш ва қўйиб беришда, буюмларни ташиганда эҳтиёткор ва эътиборли бўлиши;

- мижозларга тезлик билан хизмат кўрсатиш, бар стойкаси олдида қўтиб қолишига йўл кўймаслик;

- мижозлар ичимликлар танлаётганда сабрли, эътиборли ва огох бўлиши;

- мижозлар билан хисоб - китоб қилганда миннатдорчилик билдириши;

- ўз иш жойини тарк этганида ўрнига бошқа официантни қўйиб кетиши;

- ўз вақтида тиббий кўрикдан ўтиши керак.

Барменга мутлақо тақиқланади:

- барда чекиш, ўтириш, овқат ейиш, қаттиқ гапириш, шунингдек, сервант, деворлар ва бошқаларга суюниши;

- бар стойкаси олдида қариндош ва яқин танишлари билан дўстона сухбатлашиши;

- кийим чўнтакларига шахсий буюмларни саклаши;

- мижозлар олдида шахсий гигиена тадбирларини ўтказиши.

У қўйидаги жавобгарликларга эга:

- иши ва мажбуриятларини бажаришида сифатсиз ҳамда замон талаби даражасида фойдаланмаса;

- хужжат ва йўрикномаларда кўрсатилган таъзикларни бузиши;

124 | Ресторан сервисини ташкил қилиш

- хужжат ва йўрикномаларда кўрсатилган маълумотлар ҳакида билимга эга бўлмаслик;
- унга ишониб топширилган моддий қийматга эга бўлган буюмларни сақламаганилиги учун, шунингдек, ичимликларни реализация қилишда, нотўғри ҳатти-ҳаракатлар қилиши;
- ўз фаолияти давомида қонунга қарши иш қиласа, қонун хужжатларида белгиланган тартибда фуқаролик, маъмурий ва хукукий жавобгарликка тортилади.

Таом тақсимловчи. Залга ошхонадан тайёр таомни узатадиган шахс бўлиб, буюртмаларни тарқатишга ёрдам беради. Официантлар билан мулокот килади ва баъзи холларда уларга столни йиғиширишга ёрдам бериши ҳам мумкин.

Овқат магазини сотувчиси (буфетчи).

Овқат магазини сотувчиси қуйидагиларни билиши шарт:

- мижозларга хизмат кўрсатиш тартиби ва улар билан ҳисоб - китобни билиши;
- реализация қилинган таом, газак ҳамда ичимликларнинг ассортименти, рецепти, тайёрланиш технологиясини билиши;
- реализация қилинган таом ва маҳсулотларнинг қисқача тавсифини билиши;
- маҳсулотларни кесиш ва таомларни безаш қоидасини билиши;
- совутиш мосламаларидан фойдаланишни билиши;
- ошхонада ишлатиладиган идиш - товок, анжомлари, инвентарларнинг турлари ва мақсадини билиши;
- таом, ярим тайёр, қандолат маҳсулотлар ва сотиб олинган маҳсулотларни сақлаш муддати ҳамда ҳароратини билиши;
- маҳсулотларни буфет стойкасида ва пештахталарда жойлаштириш ҳамда тахлаш қоидалари, усуллари, озиқ - овқатларни музлаткичда сақлаш муддатини билиши;
- озиқ - овқат ва маҳсулотларни қадоқлаш қоидалари, усулларини билиши;
- назорат касса машиналари ва бошқалардан фойдаланиш, счётни расмийлаштириш тартибини ҳамда мижозлар билан ҳисоб - китоб қилишни билиши;
- этика қоидаларини билиши;
- такси, милиция, тез ёрдам ва ўт ўчириш хизматлари телефон рақамларини билиши;

Ресторан сервисини ташкил қилиш 125

- ички тартиб - қондалар, мекнатни муҳофаза қилиш мөъёрлари, санитария ва гигиена қондаларини билиши;
- иш жойида мекнатни түғри ташкил қилиш талабларини билиши шарт.

Бундан ташқари овқат магазини сотувчиси мижозларга таом ва ичимликларни берадётганда улар ҳақида хизмат жараёнида қисқача маълумот бера олиши керак.

Ўз фаолиятида овқат магазини сотувчиси қўйидагиларни бажаршии шарт:

- маданиятли мулокот ўрната олиши;
- мижозлар билан муомала қилганда ўзини тута билиши, профессионал этика мөъёрларига амал қилган ҳолда мулойимлик, хушмуомалалик, эътиборли ва эҳтиёткор бўлишни билиши;
- меҳмондўстлик мухитини яратা олиши;
- мижозлар билан мулокот қилганда меҳрибон ва сабрли, иродали бўлиши, зиддиятли вазиятларнинг олдини олиш қобилиятига эга бўлиши шарт.

Утинг мажбуриятларига қўйидагилар киради:

Иш куни бошганишидан олдин:

- кийим ва соchlарини тегишли ҳолатта келтириши;
- хўжалик ишлари мудиридан керакли топширикларни олиши;
- керакли инвентар ва ускуналарни тайёрлаши;
- сотиш учун озиқ - овқат ва маҳсулотларни тайёрлаши;
- буфет ва пештахтага озиқ - овқат ва маҳсулотларни қўйиб чиқиши.

Мижозларга хизмат кўрсатими жараёнида:

- таом ва ичимликларни танлашга ёрдам бериши;
- буортмалар қабул қилиши;
- қандолат маҳсулотларни тайёрлаши (бутерброд, сосиска, иссиқ ичимлик ва б.);
- таом ва ошхона анжомларини алмаштиришни таъминлаши;
- буфет ва столларни (идиш - товоқлар, ошхона анжомлари) тозалашни амалга ошириши;
- мижозлар билан хисоб-китоб қилиши.

Иш куни мобайнида:

- буфет пештахтаси ва столни тозалаши;

126. Ресторан сервисини ташкил қилиш

- хизмат жараёнида ошхона анжомлари ва инвентарларни саклашни кузатиши;
- залнинг ички ҳолатини кузатиши;
- таом, ярим тайёр ва қандолат маҳсулотларини саклаш тартиби ҳамда ҳароратини таъминлаши;

Иш куниниг охирда:

- ишлатилмаган идиш - товок ва анжомлар, реализация қилинмаган ярим тайёр ва қандолат маҳсулотлар ҳамда товарларни топшириши;
- униформани топшириши;
- бухгалтерияга счёт, касса ва ҳисобот хужжатларини топшириши.

Овқат магазини сотувчиси қўйидаги ҳолатда бўлиши керак:

- ишда белгиланган шаклдаги кийимда юриш, у доимо озода, кўркам бўлиши, пойафзаллари эса тоза тутилиши лозим. Исми - шарифи ва лавозими ёзилган кўкрак нишонини тақиб юриши;
- мижозларга хизмат кўрсатиш жараёнида этика қоидаларига риоя қилиши;
- таом ва ичимликларни узатишда эҳтиёткор ва эътиборли бўлиши;
- мижозларга тезлик билан хизмат кўрсатиш, уларга хизмат кўрсатишда тўхтаб қолишига йўл қўймаслик;
- мижозлар таом ва ичимликларни танлаётгандан сабрли, эътиборли ва огоҳ бўлиши;
- мижозлар билан ҳисоб - китоб қилганда миннатдорчилик билдириши;
- ўз иш жойини тарқ этганида ўрнига бошқа ходимни қўйиб кетиши;
- ҳеч бўлмаганда 5 йилда бир маротаба малака оширишдан ўтиши;
- ўз вактида тиббий кўрикдан ўтиши;
- санитария - гигиенага тайёргарлиги бўйича маҳсус курсларга қатнашиши, ҳеч бўлмаганда 2 йилда бир маротаба санитария бўйича имтихондан ўтиши.

Овқат магазини сотувчисига мутлақо тақиқланади:

- иш жойида чекиши ва овқат ейиши;
- қариндош ва яқин танишлари билан дўстона сұхбатлашиши;

Ресторан сервисини ташкил килиш

- уларни истеъмолчи сифатида залда хизмат кўрсатиш доирасидан ташкарида қариндош ва дўстлар билан мулокот қилиши;
- кийим чўнтакларига шахсий буюмларни сақлаши;
- мижозлар олдида шахсий гигиена тадбирларини ўтказиш.

У қўйидаги жавобгарликларга эга:

- иши ва мажбуриятларини бажаришида сифатсиз ҳамда замон талаби даражасида фойдаланмаса:
 - хужжат ва йўриқномаларда кўрсатилган таъкиқларни бузиши;
 - хужжат ва йўриқномаларда кўрсатилган маълумотлар хақида билимга эга бўлмаслиги;
 - унга ишониб топширилган моддий кийматга эга бўлган буюмларни сақламаганлиги учун, шунингдек, маҳсулотларни реализация қилишда, нотўғри хатти - ҳаракатлар қилиши;
 - ўз фаолияти давомида қонунга қарши иш қилса, қонун хужжатларида белгиланган тартибда фуқаролик, маъмурий ва хукукий жавобгарликка тортилади.

Кассир. Овқатлантириш корхоналарида фаолият олиб борадиган масъул ходимлардан бири бу кассир хисобланади.

Кассир қўйидагиларни бажариши шарт:

- маданиятли мулокот ўрната олиши;
- мижозлар билан муомала қилганда ўзини тута билиши, профессионал этика меъёrlарига амал қилган ҳолда мулойимлик, хушмуомалалик, эътиборли ва огоҳ бўлиши;
- меҳмондўстлик мухитини яратা олиши;
- мижозлар билан мулокот қилганда меҳрибон ва сабрли, иродали бўлиши, зиддиятли вазиятларнинг олдини олиш кобилиятига эга бўлиши шарт.

Кийим қабул қилувчи. Ресторанга киришда устки кийимларни ечадиган жой ташкил этилади. У ерда хизмат кўрсатувчи ходим меҳмонларнинг устки кийимларини ва бошқа буюмларини қабул қилиб олади, кийим осилгач, номери ёзилган жетон беради. Кийимларни илувчи топширилган буюмлар учун масъул хисобланади. Жетон қайтарилгач, топширилган буюмлар олиб берилади. Кийим қабул қилувчи устки кийимни кийиша мулокотни ўрдамлашади. Унинг вазифасига яна мабодо кийим тугмалари ва илгичлари узилган бўлса, тикиб бериши ҳам мумкин, лекин бу иш учун хизмат ҳақи талаб қилинмайди.

128. Ресторан сервисини ташкил қилиш

Кийим қабул қилувчининг энг муҳим вазифаси ресторанга ташриф буюрувчиларнинг шахсий буюмларини қабул қилиб олиш ва саклаш қоидаларини билишdir. Мижозларнинг бош кийимлари ва бошқа буюмларини қабул қиласлик мумкин эмас. Ресторанга ташриф буюрувчи мижозлар агарда берилган жетонини йўқотиб кўйса, кийим қабул қилувчи тегишли хужжатларни расмийлаштиради.

Швейцар. Ресторан директори томонидан тайинланиб, у меҳмонларни кутиб олади, эшикларни очиб - ёниб туради, ресторанга ташриф буюрувчиларга ахборот беради. Рестораннинг ёпилиши олдидан киравчиларни тўхтатади. Меҳмонлар илтимосига кўра такси чакириб бериш ҳам унинг вазифасига киради. Ресторанга кириш қисми тозалигига қараб, ойна, эшикларни, полни артиб тозалаб туради. Ресторан эшиги атрофи ва ташкарисининг озодалигини ҳам назорат қилади. Сигнализация тизимини, реклама воситалари тўғри осилганини кузатади.

У қуйидагиларни билиши шарт:

- швейцар ўз ишининг мутахассиси бўлиши;
- овқатлантириш корхоналарига ташриф буюрувчиларга хизмат кўрсатиш қоидаларини билиши;
- ресторан залларининг жойлашишини яхши билиши;
- ёнгинга қарши воситаларнинг қаерда ўрнатилганлигини билиши;
- энг яқин жойлашган овқатлантириш корхоналарини билиши;
- такси, милиция, тез ёрдам ва ўт ўчириш хизматлари телефон рақамларини билиши шарт.

Овқатлантириш корхонасидаги барча ходимларнинг асосий вазифаси мижозларга юқори даражада хизмат кўрсатишdir. Мижозлар мазали таомлар ва ичимликлар билан яхши таъминланса, улар чин дилдан миннатдорчиллик билдиришса - бу овқатлантириш корхоналар ходимлари учун энг катта ютуқ хисобланади.

2. Ходимларнинг ресторан мижозлари билан муомала маданияти

Ресторанлар тизимиға ахборот технологияларини киритган раҳбарлар бошқаришнинг юқори даражаларига эришмоқда. Бу усул

Ресторан сервисини ташкил килиш

мижозлар учун айниекса, катта қулайлик туғдиради. Куйидаги ишларни бажариш автоматик тарзда амалга оширилиши мүлжалланади:

- ташриф буюрган туристларнинг овқатлантириш графигини ишлаб чиқиш;
- буюртмалар ва уларнинг навбатдагиларини ҳисобга олиб таомнома тузиш;
- ишлаб чиқаришни бошқариш;
- хизматни бошқариш;
- якка буюртмаларни ҳисобга олиш;
- ҳисоб-китоб ишларини олиб бориш.

Ўз иш фаолиятида официант қуйидаги тамойилларга амал қилиши керак:

- касбий бурчини юкори даражада англаши;
- меҳнатга ижодий муносабатда бўлиши;
- дўстларча ўзаро ёрдам мухитни яратиши.

Официант қобилиятили касб эгаси ва юкори даражали мутахассис бўлиши керак. Мутахассис шахс бўлган қобилиятили официант қуйидаги психологик сифатларга ҳам эга бўлиши лозим:

- хушмуомалалик;
- инсонлар билан тил топишиб кетадиган;
- чидамли, сабр - тоқатли, руҳан тетик, босик, ўзини қўлга оладиган;
- зийрак, яхши хотира эгаси;
- ўзгалар кайфиятини сезадиган;
- дидли, нутки равон, сўзларни тушунарли айтадиган;
- шакл, ранг, ҳажмни сезадиган;
- диққатни ўзига ва бошқаларга жалб қила оладиган;
- ҳисоб - китобни тез ва аниқ бажарадиган;
- одамлар хусусияти фарқига борадиган ва б.

Официант яхши психолог бўлиши керак, чунки ресторанга ташриф буюрувчиларнинг кайфиятини тез тушуниши, уларга муносиб муомалада бўлиши, тегишли хизматни бошлаши керак. Ўзини тўғри англаши, ўз ҳиссиётини онгли бошқариши лозим. Иш бўйича ўз ҳамқасбларини яхши билиши, бир - бирини тушунган ҳолда ўртоқларча муносабатда бўлиши керак.

Ҳар бир мижозга нисбатан официант меҳмондўстлик, зийраклик, босик, одоблиликтини ўзида мужассам қилган бўлиши

139. Ресторан сервисини ташкил қилиш

шарт. Агар мижозлар бирор масала бўйича бошқа столга хизмат кўрсатаётган официантга мурожаат қилиб қолсалар, официант сўзсиз кулок солиши, имконияти бўлса бажариши, агар имконияти бўлмаса, ўша мижозга хизмат қилаётган официантни чакириб масалани ҳал қилиши зарур. Бордию, мижоз бирон - бир нарсадан норози бўлиб, шовқин-сурон кўтарса, официант мулоимлик билан, гуноҳкор бўлмаса ҳам, кечирим сўраб вазитни тинчтиши керак.

Официант шундай ишлаши керакки, залдагиларнинг диккатини ўзига жалб килмаслиги, мижозлар сухбатига халақит бермаслиги идиш - товокларни овоз чиқармасдан, ҳамкасларини бақириб чакирмасдан, мижозларга секин ва ёқимли овозда жавоб бериши керак.

Официантнинг шериги керак бўлган идишни ишлатиб қўйган бўлса, официант нима қилиши керак, залда идишимни топиб бер, деб жанжаллашиши керакми? Йўқ, бошқа идиш олиб келиб хизматни давом эттириши зарур. Чунки у маданиятли ходимdir.

Официант мижозлар билан муносабатда жуда хушмуомалали бўлиши талаб қилинади. Бирор нарса олиб келиб қўйганда «марҳамат» дейиши, «кечирасиз, таом берсан бўладими» каби сўзлар билан муомала қилиши керак, агар мижоз кошиқ, санчки, салфетка ва бошқалардан бирортасини тушириб юборса, бундай пайтда официант аввал идиш ва буюмларнинг ўрнига тозасини олиб келиб, сўнгра пастга тушган идиш ва буюмларни олиши мақсадга мувоғиқ бўлади. Пастга тушган идиш ва буюмларни зинхор мижоз олмаслиги керак. Одатда тоза идиш ва буюмларни официант патнис ёки тарелкада олиб келиб бериши лозим. Официант нарсаларни мижозга яқин турган қўли билан узатади. Ўзбек одати бўйича ҳамма вақт ўнг қўл билан узатиш лозим ва бу миллий анъанамиз талабларига мос келади.

Официантнинг шахсий гигиенаси. Официантнинг касби артист фаолиятига ўхшаб кетади. Артистлар томошабинлар билан боғланганидек, официант ҳам залдаги мижозлар билан узлуксиз алокада бўлади. Официант залда психологик мухит яратади, уларнинг ҳаракатини, муомаласини кузатаётган мижозларда бу ташкилот ҳакида ижобий фикр пайдо бўлади.

Официантнинг ташкил кўриниши, юриш - туриши ва ўзини тута билишига жуда кўп нарсалар боғлиқ. Хушмуомалалик официантнинг юзидан, чехрасидан кўриниб туриши керак, бўйи-

Ресторан сервисини ташкил килиш №3

басти ўртача, сочи яхши таралган, чиройли кад - комат ресторан залининг хуснига ҳусн қўшили. Бу табиат инъом этган гўзаллик, яхши эшлишиш қобилияти, дона - дона сўз ифодаси - буларнинг ҳаммаси ресторанга ташриф буюрувчиларда официантга нисбатан ижобий мунисабат уйготади.

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

- официантнинг сочи ажиб, ғайриодатий бўлмаслиги, соchlар кўз устига тушибаслиги, иш жараёнида соchlарини тартибга келтириш, тараш тавсия этилмайди, чунки соч таомга тушиши мумкин;
- оғиздан нохуш ҳид тарқалмаслиги учун маҳсус паста билан оғизни ювиш, чайиш лозим. Ҳар куни кечки овқатдан сўнг ва эрталаб иш бошлашдан олдин тишини ювиб тозалаш керак;
- ишга келишларидан олдин душ қабул килиши ва эркаклар ҳар куни соқолларини олишлари зарур;
- аёл официантларга иш бошлашларидан олдидан косметик воситалардан хаддан ортиқ кўп фойдаланиши, кучли ҳидли атир сепиши, йирик тақинчосклар тақиши тавсия этилмайди;
- ишга тоза кийимда келиши, хизматта киришиш олдидан кўлларни совун билан тозалаб ювиш зарур;
- иш жараёнида ора - орада қўлини ювиб туриши, электр сочик билан қуритиши, агар у бўлмаса бир марта фойдаланиладиган сочикларни ишлатини лозим;
- ресторан кийимида официант ташқарига чиқиши, бошқа бирор иш билан банд бўлиши мумкин эмас.
- официант кўп ҳаракатларни мижозлар олдида, уларнинг кўз ўнгидаги бажаради, шунинг учун кўлларида ҳам ҳеч кандай нуқсон бўлмаслиги, масалан тирноклар олинган бўлиши, кўлда яра аломатлари бўлмаслиги, бирор бармоги бинт билан боғланмаган бўлиши талаб килинади. Овқатлантириш корхоналарида фаолият олиб борадиган ходимларининг ҳаммаси ўз вактида тиббий кўриқдан ўтган бўлишлари шарт. Бундан асосий мақсад касаллик таом орқали рестораннинг бошқа ходимларига, ресторанга ташриф буюрувчиларга зарар стмазмаслигини олдини олишдир.

Кишилар меҳмондорчиликка борганиларида мезбон яхши кийинган холда, хушчақчаклик билан кутиб олса, келган меҳмонлар

182 Ресторан сервисини ташкил қилиш

мамнун бўлади. Худди шундай официант ҳам ресторон залининг мезбони, унинг яхши кийиниши, аҳлоқ – одоби ва маданиятли бўлиши ресторанда чиройли муҳитни яратади.

Официант ресторон залининг сохиби, шунинг учун ҳам чиройли, ҳам қулай шаклда кийиниши керак. У куни билан ишлайди, унинг ҳаракати кийимига мос тушиши, яъни официантнинг бутун борлиги ресторанни бозаб туриши керак.

Ҳар бир рестороннинг ўзига хос кийими (униформа) бўлиши лозим. Улар ҳамма ходимлар учун бир хил шаклда ва бир хил бичимда бўлади. Аммо бош официантнинг кийими бошқа официантларнидан ажралиб туриши лозим. Баъзи бош официантларнинг кўкрагида кўкрак нишони (бейжик) бўлади. Официантларнинг кийими мавсумга қараб ўзгариб туради.

Ресторонда хизмат кўрсатувчи ходимларнинг кийими ресторон тоифасига ҳам боғлик бўлади. Люкс ва олий тоифадаги ресторон ходимларининг кийими юкори сифатли матолардан тикилиб, қуйи тоифадаги ресторон ходимлари учун эса нисбатан арzon матолардан тайёрланади.

Ресторон ходимларининг кийимлари ҳар хил дизайнда, тикилиши, ўлчами ходимларга мос келидиган, замонавий, чиройли, қулай, яхши тозаланадиган, ювиладиган бўлиши, пойафзаллари ҳам худди шундай бўлиши шарт. Ресторонда хизмат кўрсатувчи ходимлар кийим ва пойафзалларини доимо озода тутиши, костюм ва кўйлаклари дазмолланган бўлиши керак.

Официантга бериладиган кийим ва пойафзаллар факат хизмат вактида кийилади. Ресторондан ташқарида эса кийишга рухсат этилмайди. Шунинг учун агар кийимлар сақланаётган жойида юқолиб қолса, унда официантнинг айби бўлмаса, маъмурият масъулиятни ўз зиммасига олади. Официантга янги кийим ва пояфзал берилади. Кийим юқолиши ёки ишдан чиқишида официант айбор бўлса, фойдалангани учун официантдан кийим баҳоси ундириб олинади ва янгиси берилади. Агар кийим муддатига қадар яроксиз ҳолга келиб қолса, ишдан чиққанлиги сабаби кўрсатилиб, далолатнома тузилади. Официант сабабчи бўлса, кийим унинг хисобидан бўлади.

Агар официант бирор муносабат билан ишдан бўшаса: ногиронлик, bemorlik, қисқартиришга тушса ёки харбий хизматга чакирилса, бошқа бўлимга ишга ўтса, маъмурият қарорига биноан

кйим ва пояфзаллар қайтариб олинмайди. Официант меҳнат интизомини бузса, ўз хоҳиши билан ишдан бўшаса, бошка соҳага ишга ўтса, кийим ва пояфзаллар кийилган муддати чиқариб ташланиб, қолган баҳоси ўндириб олинади. Кийимлар муддати тугагандан сўнг официантнинг мулкига айланади.

Ўзбекистон шароитида кўпгина ресторанларда миллий анъаналар эътиборга олиниб, официантлар миллий кийимларда хизмат киладилар. Таомлар тайёрлаш ва мижозларни озиқ - овқат билан таъминлаш жараёнида меҳнатни муҳофаза қилиш ва хавфсизлик чораларига белгиланган меъёр талаблари асосида риоя қилиш официантлар зиммасига тушади:

- официант зал, таом тарқатиладиган жойлар, зиналар ва пояларнинг техник ҳолати, уларнинг синган ва яроқсиз ҳолатини сезган заҳотиёқ уларни таъмирлашни талаб қилиши;
- ерга тўкилган мой, суюқлик, таом бўлаклари ва бошқаларни тезлик билан артиб, йигиштириб олиши;
- эшиклар, кириш йўлакларида эҳтиёт ва эътиборли бўлиши;
- консерва кутиларини маҳсус очқичлар билан очиши;
- иссик таомлар солинган идишларни яна каттароқ идишлар устига кўйиб, патнисларда олиб бориши;
- таом кўтариб зинапоялардан юрганда эҳтиёт бўлиши;
- мижозлар раксга тушаётганларида патнис кўтариб зал бўйлаб юрмаслиги;
- чети учган, сири кўчган, ёрилган идишларни ишлатмасдан топшириб юбориши;
- мижозларга хизмат кўрсатилаётган пайтда таом тарқатиш жойида навбат тартибини саклаши;
- патнисга фақат бир катор таом териши;
- пичоқ ва сапчқиларнинг ўткир томонини олдинга қилиб юрмаслик, уларни тарелкаларда олиб бориши;
- щишеларни маҳсус очқич билан очиши;
- кийимларга тўғногич тақмаслик, чўнтакларга синадиган, кесадиган ўткир буюмларни солмаслик ва б.

Хулоса. Ресторанлар ва овқатлантириш корхоналарида фаолият юритаётган хизмат кўрсатувчи хар бир ходим ўз вазифасини маъсулият билан бажарса, ташриф буюрадиган мижозларга чин дилдан самимий хизмат кўрсатса ҳеч қандай муаммо ҳамда зиддиятларга йўл кўйилмайди. Натижада овқатлантириш

134 Ресторан сервисини ташкил қилиш

корхоналарининг обрўйи ва рейтинги юқори бўлиб, доимо мижозлар билан гавжум бўлади.

Таянч сўз ва иборалар: хизмат, хизмат кўрсатувчи ходимлар, муомала маданияти, бош - ошпаз, метрдотель, самолье, официант, кийим қабул қилувчи, швейцар, шахсий гигиена.

Мавзуни ўзлаштириши бўйича мустақил ишлани учун саволлар:

1. Ресторанлар ва овқатлантириш корхоналари ходимларига таъриф беринг
2. Ресторанлар ва овқатлантириш корхонасининг бош - ошпази вазифаларига нималар киради?
3. Ресторан бош - ошпази ёрдамчиси қандай вазифаларни бажаради?
4. Метрдоделнинг вазифаларини санаб беринг
5. Метрдотель қандай хукуқ ва мажбуриятларга эга?
6. Официантнинг вазифаларини тушунтириб беринг
7. Официантга қандай хукуқ ва мажбуриятлар кўйилади?
8. Хизмат жараёнида ходимларга қандай талаблар кўйилади?

Тест саволлари:

1. **Бош - ошпаз ўз ваколати доирасида билиши шарт бўлган вазифалари тўғри кўрсатилган жавобни топинг**
 - А) Овқатлантириш корхоналари фолиятига тегишли бўлган давлат томонидан ишлаб чиқилган қарорлар, буйруқлар ва бошқа меъёрий хужжатларни яхши билиши
 - Б) Таом тайёрлаш бўйича тажрибага эгалиги
 - В) Миллий, буюртмали ва фирма таомлари, чел эл ошхонаси таомларини бериш қоидалари ва уларга безак бериншни билиши
 - Г) Хорижий тилни халқаро мулокот даражасида ва малакага оид атамаларни билиши
2. **Метрдотелнинг вазифалари тўғри кўрсатилган жавобни белгиланг**
 - А) Овқатлантириш корхонасида хизмат кўрсатиш қоидалари, бошқа турдаги маҳсулотларни сотиш тартиби, меъёрий хужжатлар, овқатлантириш корхонасида кўрсатиладиган хизматларга кўйиладиган талаблар, жумладан хизматни сертификациялаш кабиларни билиши

Ресторан сервисини ташкил қилиш

Б) Вино ва ичимликлар ассортиментини танлаш бўйича раҳбарият билан маслаҳатлашиши

В) Ошхонага берилган буюртмаларни ўз вактида тайёр бўлишини кузатиши

Г) Ресторангга ходимлар танлашда иштирок этиши

3. Сомолье ким?

А) Вино ва ичимликлар ассортиментини танлаш бўйича раҳбарият билан маслаҳатлашадиган ходим

Б) Ошхонага берилган буюртмаларни ўз вактида тайёр бўлишини кузатувчи ходим

В) Ширинлик ва қандолат маҳсулотларини тайёрлаш учун жавобгар ходим

Г) Корхона ва омборхона ишлари учун жавобгар ходим

4. Швейцар ким?

А) Ресторан директори томонидан тайинланиб, у меҳмонларни кутиб оладиган, эшикларни очиб - ёпиб турадиган, ресторанга келувчиларга ахборот берадиган ходим

Б) Вино ва ичимликлар ассортиментини танлаш бўйича раҳбарият билан маслаҳатлашадиган ходим

В) Ошхонага берилган буюртмаларни ўз вактида тайёр бўлишини кузатувчи ходим

Г) Корхона ва омборхона ишлари учун жавобгар ходим

5. Официантга тўғри таъриф берилган категорни белгиланг

А) столни олдиндан безаш ва сервировка қилиш, керакли идиш - товоқ ҳамда анжомларни қўйиши

Б) официантлар ва барменларни бошқариши

В) бар стойкаси ва витриналарда ичимликлар, маҳсулотлар ҳамда ошхона идиш - товоқларини қўйиш қоидаларини билиши

Г) Сигнализация тизимиши, реклама воситалари тўғри осилганини кузатиши

Амалий машғулотга тайёргарлик қўриши учун савол ва топшириклар:

I-топширик: Маъруза машғулотида ўтилган «Ресторанларда хизмат қўрсатувчи ходимларга қўйиладиган талаблар ва уларнинг вазифалари» режаси бўйича Самарқанд шаҳрида жойлашган ресторанларнинг фаолиятини ўрганиб, у ҳақида маълумотлар тўпландиган ва тақдимотини тайёрланг.

136 Ресторан сервисини ташкил қилиш

2-амалий топширик: Тасаввур қилинг Сиз офицантсиз!

Сиз фаолият олиб бораётган ресторан доимгидек, мижозлар билан гавжум. Залда нозик меҳмонлар ҳам ташриф буюришган. Хизмат вактингизда ўша нозик меҳмонлар шовкин солиб гаплашмоқда, бу эса бошқа столлардаги мижозларга ҳалакит берib норози кайфиятда бўлишларига сабаб бўлмоқда. Ресторан официанти сифатида Сиз бу муаммони қандай бартараф этасиз?



Муаммони ениш йўллари:

1. Аввал муаммони яхшилаб ўрганиб таҳлил қилинг.
2. Унинг ҳал қилиш йўлларини топишда ҳар хил усуллардан фойдаланинг.
3. Бу муаммонинг ечимини топишда бирор ресторон мисолида кўриб чиқинг

Ресторан сервисини ташкил қилиш 137

**7-Мавзу: РЕСТОРАНЛАРГА ҚҮЙИЛАДИГАН
САНИТАРИЯ - ГИГИЕНА ТАЛАБЛАР**



Режа:

1. Ресторан залларига қўйиладиган санитария - гигиена талаблар
2. Ресторан ходимларига қўйиладиган санитария - гигиена талаблар

**1. Ресторан залларига қўйиладиган
санитария - гигиена талаблар**

Ўзбекистон Республикаси ҳудудида жойлашган барча овқатлантириш корхоналари устидан санитария - эпидемиология, гўшт, сут, балиқ ва ўсимлик маҳсулотлари устидан ветеринария, фитосанитария назоратлари ўрнатилган. Корхоналар, иншоотлар, озиқ - овқат маҳсулотлари устидан санитария - эпидемиология назорати 1992 йилнинг 3 июлида қабул қилинган Ўзбекистон Республикасининг «Давлат санитария назорати тўғрисида»ги Конуни асосида амалга оширилади. Ушбу қонунга мувофик республиканинг ҳудудларида жойлашган барча идоралар, корхоналар, муассасалар, ташкилот ва бирлашмалар, уларнинг қайси идорага бўйсунишидан ва мулкчилик шаклидан қатъий назар, санитария меъёрлари, коидалари ва гигиена талабларига риоя этишлари лозим ҳамда давлат санитария назорати билан қамраб олиниши керак.

Ушбу қонун санитария - эпидемиология масалаларида аҳолининг хотиржамлиги ва радиация хавфсизлигини тъминлаш соҳасидаги ижтимоий муносабатларни тартибга солади, республика ҳудудида яшайдиган аҳолининг қулай атроф - мухитга эга бўлиш хукукини, у билан боғлиқ бошқа хукукларини ва уларни амалга ошириш кафолатларини мустаҳкамлайди.

Республика давлат санитария - эпидемиология хизматининг барча давлат идоралари, корхоналар, муассасалар, ташкилотлар ва бирлашмалар томонидан санитария меъёрлари, коидалари

38 | Ресторан сервисини ташкил қилиш

талабларига ҳамда гигиена мөъёларга риоя қилишлари устидан давлат санитария назоратини амалга оширади.

Давлат эпидемиология хизматини Ўзбекистон Республикаси санитария - эпидемиология назорати қўмитаси бошқариб боради. Қўмита бошлиғи сифатида Ўзбекистон Республикаси Президенти хузуридаги Вазирлар Маҳкамаси томонидан Республика Бош санитария шифокори тайинланади. Унинг асосий вазифаси республикада давлат санитария назоратини ташкил қилиш ва амалга оширишдан иборат. У ўзининг асосий вазифаси юзасидан Ўзбекистон Республикаси санитария - епидемиология хизматининг барча идораларига раҳбарлик қиласи.

Санитария - эпидемиология назоратининг амалий идораси сифатида республика вилоятларида, шаҳарларида ва туманларида санитария - эпидемиология станциялари ташкил қилинади. Санитария - эпидемиология станциялари ишларни бажарувчи тиббий - профилактик муассаса ҳисобланади. Шунинг учун ҳам санитарияга доир ва эпидемиологияга қарши чора - тадбирларни белгилайди ва уларнинг ўтказилишини таъминлайди ҳамда давлат санитария назоратини амалга оширади.

Давлат санитария назорати санитария - эпидемиология станциялари (СЕС) республика бўйича огохлантириш (олдини оладиган) ва жорий санитария назоратини олиб боради. СЕС ходимлари штатига бошқа соҳалар билан бир қаторда овқатлантириш гигиенаси бўйича ҳам шифокори штати киритилади.

Санитария - эпидемиология хизматлари идораларига вилоят, шаҳар ва туман бош санитария шифокорлари раҳбарлик қиласи. Санитария шифокорлари, уларнинг ўринбосарлари ва овқатлантириш гигиенаси бўйича шифокорлар ҳеч қандай қаршиликсиз ресторанлар ва овқатлантириш корхоналарига кириши, тайёрланган ва тайёрланмаётган тоам, маҳсулотларнинг сифати ҳамда корхонанинг санитария ҳолатини текширишлари мумкин.

Республика, вилоят, шаҳар, туман Бош давлат санитария шифокорлари ва санитария - эпидемиология хизмати идораларининг бошқа мансабдор шахсларининг ҳуқуклари ва вазифалари ушбу конуннинг 25 - 27 моддаларида батафсил баён қилинган.

Ишлаб чиқариш корхоналарининг санитария назорати корхона раҳбарларига ва шахсий меҳнат фаолияти билан шуғулланадиган шахсларга юклатилади. Уларнинг асосий вазифаси ишлаб чиқариш

Ресторан сервисини ташкил қилиш

даврида корхона ходимлари томонидан санитария қоида ва мөъёрларига риоя қилишларини таъминлаш, меҳнат шароитини яхшилашга каратилган атроф - муҳитнинг ифлосланишига қарши ва бошқа тадбирларни амалга оширишдан иборат.

Корхона ходимлари хизмат киладиган ресторан ва овқатлантириш корхоналарида санитария ва гигиена талабларига риоя қилиниши ходимлар соглиғи билан бевосита боғлиқ бўлганлиги сабабли улар касаба уюшмалари қўмиталарининг қошида овқатлантириш корхоналарининг санитария ва гигиена ҳолатини назорат қилиш учун жамоа назорати ташкил қилинади. Унинг таркиби ташкилот ва корхоналарнинг масъулиятли ходимлари киритилади. Жамоа санитария назорати ушбу жойдаги давлат ва тармок СЕСлари билан ҳамкорликда ишлайди.

Худди шунингдек, республикада фаолият юритаётган барча ресторанлар ва овқатлантириш корхоналари нафакат санитария ва гигиена ҳолатига жавоб бериши, балки мижозларга сифатли ва кўнгилдагидек хизмат кўрсатишлари учун барча ички тартиб қоидалар ва талабларга ҳам тўлик жавоб бериши лозим. Бундан ташқари мижозларнинг тўғри овқатланиши, стандарт даражадаги хизматлар, жихозларнинг талабга жавоб бериши, ишлатиладиган идиш - товокларнинг ҳолати ҳамда гигиена талаблари мос бўлиши келажакда ресторанлар ва бошқа турдаги овқатлантириш корхоналарнинг фаолият юритишларида зарур омиллардан биридир.

Жумладан, ресторанлар залларининг жихозларига стол - стуллар, креслолар, диванлар, сервантлар ва официантларнинг ёрдамчи столлари киради. Уларга қўйиладиган санитария ва гигиена талаблари қўйидагилардан иборат:

- улар мижозларнинг ўтириши учун қўлай ва мустаҳкам бўлиши;
- тез ювиладиган ва тозаланадиган бўлиши;
- улар ресторан ва овқатлантириш корхоналари турларига мос келиши керак.

Ресторан ва кафеларнинг овқатлантириш залларида ўрнатиладиган стол - стулларнинг усти рангли декоратив пластиклар билан ёки иссиққа чидамли лаклар билан қопланади. Овқатланиш столи устига дастурхон тўшаб хизмат кўрсатиладиган ресторанларда стол юзаси мато ёки юмшоқ мато билан қопланади. Улар ошхона идиш - товоклари ва анжомларини қўйишда чиқадиган

19. Ресторан сервисини ташкил қилиш

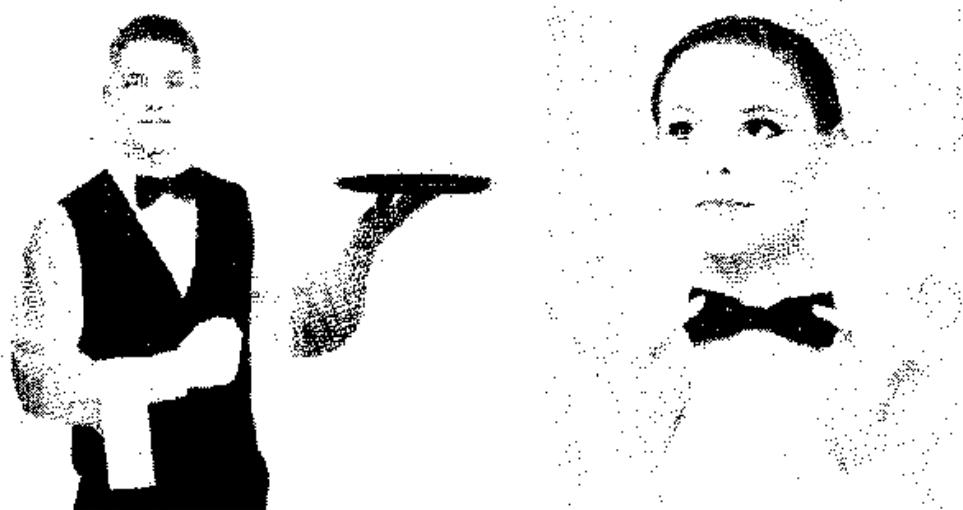
шовқинни сўндиради ҳамда идишларнинг мустаҳкам турини таъминлайди.

Ўтириш жихозлари (стуллар, креслолар) қулай шаклга, мустаҳкамлигига ва минимал ўлчамига зга бўлишлари керак.

2. Ресторан ходимларига қўйиладиган санитария-гигиена талаблар

Ресторанлар ва овқатлантириш корхоналарининг энг муҳим ва маъсулиятли ходимларидан бири бу официантлардир. Официантларининг касби артист фаолиятига ўхшаб кетади. Артистлар томошабинлар билан боғланганидек, официантлар ҳам залдаги мижозлар билан узлуксиз алокада бўлади. Официантлар залда психологик муҳит яратади, уларнинг ҳаракати, мусомаласи мижозларда бу ресторон хақида ижобий фикр пайдо бўлади.

Официантларнинг ташқи кўринишига, юриш - туришига, ўзини тута билишига жуда кўп нарсалар боғлик. Хушмуомалалик официантнинг юзидан, чехрасидан кўриниб туриши керак, яъни бўйи - бости ўртача, сочи яхши тараған, чиройли кад - қомат ресторан залининг хуснига хусн кўшади. Бу табиат инъом этган гўзаллик, яхши эшитиш кобилияти, дона - дона сўз ифодаси кабилар ресторанга ташриф буюрувчиларда официантларга нисбатан ижобий муносабат уйготади.



I-расм. Ресторан официантлари

Официантлар хизматининг ўзига хос хусусияти шундан иборатки, у мижозларга таом ташийди, керак бўлса стол атрофида

айланиб уларга парвона бўлади. Бунда улар албатта санитария - гигиена коидаларига риоя қилиши лозим. Уларга қўйиладиган талаблар кўйидагича:

1. Официантнинг сочи ажиг, гайриодатий бўлмаслиги, сочлар кўз устига тушмаслиги, иш жараёнида соchlарни тартибга солиш, тараш тавсия этилмайди. Чунки соч таомга тушиши мумкин.

2. Аёл официантларнинг соchlари ҳар доим йигилган, парваришланган бўлиши, иложи бўлса пешона қисмига соч тушиб турмаслиги лозим. Бу нафакат официантларнинг хизмат жараёнига ҳалақит беради, балки мискозларга ҳам ёмон кўриниши мумкин.

3. Оғиздан нохуш хид тарқалмаслиги учун маҳсус паста билан оғизни ювиши ва чайиши лозим. Ҳар куни кечки таомдан сўнг ва эрталаб иш бошлишдан олдин тишни ювиб тозалаш керак.

4. Ишга тушишдан олдин эркак ва аёл официантлар душ қабул қилиши зарур.

5. Эркаклар ҳар куни соколини олишлари, ташки кўринишига эътибор беришлари лозим.

6. Аёл официантларга ишга чиқиши олдидан косметик воситалардан ҳаддан ортиқ фойдаланиши, кучли хидли атиrlар сепиши, йирик тақинчоклар тақиши тавсия этилмайди.

7. Ишга тоза кийимда келиши, хизматга киришиш олдидан кўлларни совун билан тозалаб ювиш зарур. Иш жараёнида ҳам ора - орада қулини ювиб туриш, электр сочик билан қуритиш, агар у бўлмаса бир марта фойдаланиладиган сочиқка артиб туришлари лозим.



2-расм. Ресторан официантларига қўйиладиган талаблар

142. Ресторан сервисини ташкил қилиш

8. Официантлар күп харакаттарни мижозлар олдида, уларнинг кўз - ўнгидаги бажаради, шунинг учун қўлларида ҳам ҳеч қандай нуқсон бўлмаслиги лозим. Масалан, тирноклар олинган бўлиши, кулда яра аломатлари бўлмаслиги, бирор бармоқ билан боғланмаган бўлиши керак.



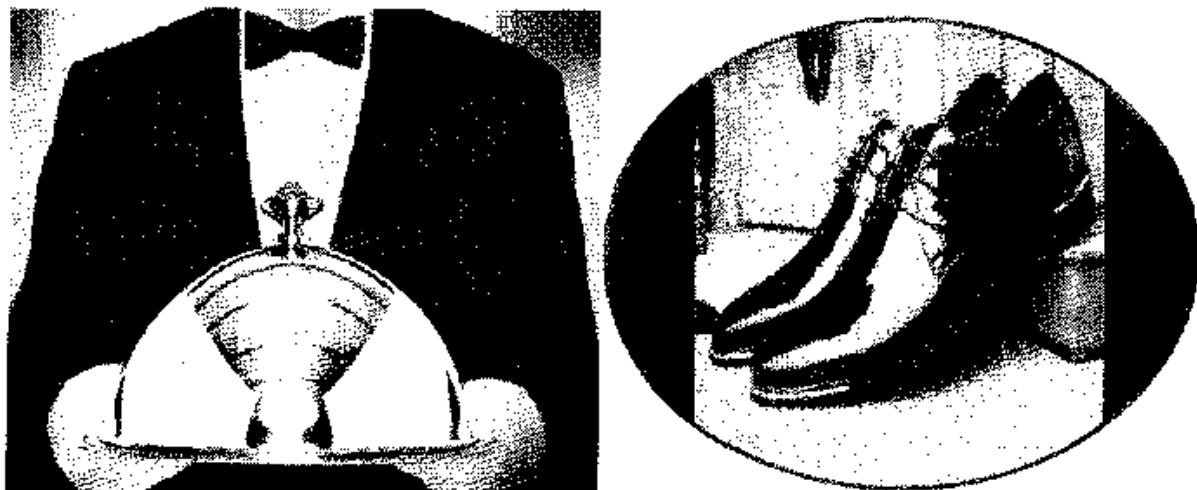
3-расм. Ресторан официантларига кўйиладиган талаблар

9. Ресторан ва овқатлантириш корхоналарида дастурхонни безашда идиш - товок ва анжомлар яхшилаб артилади. Уларни артишда ва иссиқ таомларни патнисга кўйиб олиб келишда сочиқлардан фойдаланилади. Шу боисдан ҳам официантларнинг сочиқлари оппоқ, тоза ва яхши дазмолланган бўлиши лозим.



4-расм. Ресторан официантларига кўйиладиган талаблар

10. Ресторан ва овқатлантириш корхоналари официантларнинг иш ва оёқ кийимлари бугунги кун модаси талабларига мос келиши керак. Ишни бошлашдан олдин официантлар иш кийимларига айникса, ёқалари ва манжетларининг тозалигига, дазмол қилинганилигига, тұғмаларига эътибор беришлари керак. Ҳар куни ички кийимларини ва пайпокларини алмаштиришлари, оёқ кийимлари доимо тоза бўлиши шарт.



5-расм. Ресторан официантларига қўйиладиган талаблар

11. Ресторан кийимида официантлар ташқарига чиқиши, бошқа бирор иш билан банд бўлиши мумкин эмас.

Овқатлантириш корхоналари ходимларининг ҳаммаси тиббий кўрикдан ўтган бўлишлари шарт. Бундан мақсад касаллик таом орқали бошқаларга юқмаслиги, ресторан ходимлари ва ресторанга ташриф буюрувчилар соглом бўлишини таъминлашдир.

Ресторан ходимлари шахсий гигиенасига қўйиладиган талаблар. Шахсий гигиена талабларига катъий риоя қилиш тайёр таомлар ва тоза идишларга микроблар тушиш натижасида келиб чикадиган юкумли касалликларнинг ҳамда заҳарланишларнинг олдини олишга қаратилган асосий санитария - гигиена талабларидан бири хисобланади. Чунки ошпазлар, ошпаз - қандолатчилар, нон ниширувчилар, официантлар ва идиш - товокларни ювадиган ходимлар иш куни давомида озиқ - овқат маҳсулотлари, тайёр таомлар сузуб узатиладиган идиш - товоклар, пичок, қошик ва санчқилардан фойдаланадилар. Шахсий гигиена қоидаларига кўра

199 Ресторан сервисини ташкил қилиш

бадан, құл, оғиз бүшлиги парваришига, санитария кийимларига ва корхона санитария тартибига қатор гигиена талаблари қўйилади. Ресторан ва овқатлантириш корхоналари ходимлари уларга қатъий риоя қилишлари шарт.

Маълумки, инсон танаси яхлит тери билан қопланган. Тери орқали модда алмашинуви натижасида ҳосил бўлган иссиқлик энергияси ва зарарли моддалар атроф - муҳитга чиқади. Бундан ташқари инсон ўзининг териси орқали ҳаво олади. Агар ресторан ва овқатлантириш корхоналари ходимлари (тайёр таомларни ва хамирли кандолат маҳсулотларини ишлаб чиқарадиган ошпазлар ва ошпаз - қандолатчилар, идиш - товоқларни ювадиган ходимлар) шахсий гигиена талабларига риоя қилишмасалар, яъни танасини сурункали равишда тозалаб турмасалар, тери тешиклари тер билан чиқадиган зарарли маддалар билан тўлиб қолиши мумкин. Бундай ҳолларда инсон ўзини ёмон ҳис этиб, унинг меҳнат самарадорлиги ишлаб чиқарилаётган маҳсулотлар сифатига ва тозалигига бўялган эътиборининг сусайишига олиб келади. Бундан ташқари тананинг кир тўпланган кисмида микроорганизмлар ривожланиб тайёр таомларга ва тоза идишларга тушиши ҳам мумкин. Шунинг учун ҳам ходимлар ҳар куни гигиена талабларига риоя қилган ҳолда душ қабул қилиши ва қўлларини тирсакларигача иш бошлашдан олдин совунлаб ювишлари зарур.

Ресторанлар ва овқатлантириш корхоналарининг ходимлари қўлларида касалликлар келтириб чиқарадиган микроорганизмлар (салмонеллалар ва гижжа тухумлари) бўлиши ҳамда хом ашё, ярим тайёр ва пишган маҳсулотларга ишлов берганда улар тўғридан - тўғри тайёр таомларга тушиши мумкин. Шу сабабли ошпазлар, ошпаз - қандолатчилар, официантлар ва идиш - товоқларни ювадиган ходимлар иш бошлашларидан олдин ҳамда ҳожатхонадан кейин қўлларини яхшилаб ювишлари ва дезинфекция қилишлари талаб қилинади. Колган лайтларда таомлар тайёрлаш жараёнида ошпазлар ва ошпаз - қандолатчилар ҳар бир ишлаб чиқариш жараёнини тутаттандан сўнг, официантлар эса таом қолдиқларини ва фойдаланилган идиш - товоқларни йиғиштириб олганларидан кейин қўлларини совунлаб ювишлари шарт.

Ресторан директори, менежери ёки бош - ошпази ҳар куни эрталаб ошпазлар, ошпаз - қандолатчилар ва буфетчилар қўлларининг ҳолатини текшириб чиқиши, агар йириングлаган ёки

шишган яраси бўлса, ишга чиқмаслигини айтади. Иш вактида ходимларнинг кўллари тирналган ёки кесилганда водород пероксиди ёки бриллиант малҳами билан дезенфексия қилишлари ва стерил бинт билан боғлаб, резина қўлқоп кийишлари лозим.

Яна шуни ҳам айтиш керакки, ресторанлар ва овқатлантириш корхоналари ходимларининг тирноқлари олинган, тирноқ тагидаги бўшлиқ тоза бўлиши керак. Иш вактида тақинчоқлар ва соатни тақиб ишлаш ман этилади.

Ресторан ва овқатлантириш корхоналарининг ходимларига айникса, ошпаз, ошпаз - қандолатчи ва буфетчиларга иш жойларида таом истеъмол қилишларига рухсат берилмайди. Уларнинг овқатланиши дам олиш хоналарида ёки таом истеъмол қилиш залларида ташкил қилинади. Жумладан, официантларга иш бошлангунча ва иш вактида ўткир ҳидли (саримсоқпиёз, пиёз ва бошка ҳидли маҳсулотлар солинган) таомларни истеъмол қилиш тавсия этилмайди. Оғиз бўшлигини парвариш қилиш ҳам катта гигиена аҳамиятига эга. Чунки оғиз бўшлиғида микроорганизмлар жуда ҳам кўп бўлади. Шу боисдан ҳам тишни ҳар куни (эрталаб ва кечкурун) маҳсус пасталар билан тозалаш талаб қилинади.

Тайёр таомларни ходимларнинг танаси ва шахсий кийимларидан тушадиган микроорганизмлардан сақлашда маҳсус санитария кийимларининг аҳамияти жуда ҳам катта. Шу сабабли ҳам ошпазлар, ошпаз - қандолатчилар, уларни ташиш, сақлаш ва бирламчи ишлов бериш билан боғлиқ бошка ходимлар маҳсус санитария кийимлари билан таъминланишлари шарт.

Ошпазларнинг санитария кийимлари оқ, ташиш ва сақлаш жараёнлари билан шуғулланадиган ходимларнинг санитария кийимлари эса кўк ёки қора рангли материаллардан тикилган бўлади. Ошпазлар, ошпаз - қандолатчилар ва идиш - товокларни ювадиган ходимлар ҳамда буфетчиларнинг санитария кийимлари таркибига куртка ёки халат, қалпок ёки бошини ўрайдиган рўмолча (косинка), сочик, терни аритадиган рўмолча, шим ёки юбка киради. Намлиги баланд хоналарда (сабзавотларга, балиқларга ва қишлоқ хўжалиги паррандаларига технологик ишлов бериш жойларида ҳамда идиш - товокларни ювиш хоналарида) ишлайдиган ходимлар, санитария кийимларидан ташқари, намликни ўтказмайдиган фартук ва маҳсус оёқ кийимлари билан таъминланиши лозим. Санитария кийимларини кийишга ҳам қатор талаблар қўйилади. Уларнинг асосийлари куйидагилардан иборат:

136 Ресторан сервисини ташкил қилиш

- санитария кийимлари яхшилаб дазмолланган бўлиши лозим, чунки дазмоллашда улардаги микроорганизларнинг аксарияти ҳалок бўлади;
- куртка билан фартук кийилганда фартук куртка тагидан эмас, унинг устидан боғланиши шарт;
- кийилган колпок ёки боши ўралган рўмолча ходимлар сочини тўлик ёлиб туриши лозим;
- иш вақтида санитария кийимлари ифлос бўлмаслиги ва тоза сакланиши ҳамда букилмаслиги керак;
- санитария кийимлари чўнтакларига ёд нарсалар солиб юриш ман этилади;
- эрталаб санитария кийимларини кийишдан олдин кўлни совун билан ювиш ва иш тугаганидан сўнг уларни дарров ечиб, маҳсус жойда қолдириш тавсия этилади. Яна шуни эътиборга олиш керакки, санитария кийимларини шахсий кийимлар билан бирга саклаш мумкин эмас. Шунингдек, шахсий кийимлар билан санитария кийимларини бирга ювиш ҳам мумкин эмас, улар алоҳида ювилади;
- санитария кийимлари билан ҳожатхонага бориш, кўчада юриш ва кўчада иш бажариш қатъий ман этилади;
- таомларни сузишдан олдин ошпазлар санитария кийимларини алмаштириб, тозасини кийишлари лозим;
- санитария кийимлари тагидан кийиладиган шахсий кийимлар жуда юпса, қулай ва пахта матосидан тайёрланган, ишлаб чиқаришда фойдаланиладиган оёқ кийимлари эса резинали такчармли ва паст пошнали бўлиши лозим;
- санитария кийимларига бейжик (нишон) ва тўғнагичларни (брошка) тақиб юриш санитария қоидаларига кўра ман этилади.

Хуноса. Ресторан ва овқатлантириш корхоналарининг ҳаммаси маълум санитария - гигиена талабларига, қоидаларига тўлиқ жавоб бериши, нафақат бино ва заллар, хаттоқи хизмат кўрсатувчи ходимлар ҳам шу талабларга бўйсуниши, тозаликка риоя қилишлари зарур. Чунки юкоридаги фикрлардан шу нарса аникландик, ресторон ва овқатлантириш корхонасининг ҳар бир ходими, қолаверса, ресторанга ташриф буюрадиган мижозлар ҳам ўз ҳаёти учун жавобгардирлар.

Таянч сўз ва иборалар: санитария - эпидемиология меъёрлари, СЭС ходимлари вазифалари, санитария - гигиена талаблар,

Ресторан сервисини ташкил килиш №47
ходимларга кўйиладиган санитария - гигиена талаблар, ошхоналар
ва залларга кўйиладиган санитария - гигиена талаблар.

Мавзуни ўзлаштириш бўйича мустақил ишлари учун саволлар:

1. Санитария - эпидемиология ташкилотлари фаолиятини тушунтириб беринг.
2. Санитария - эпидемиология меъёрларига қандай талаблар киради?
3. Санитария - эпидемиология ташкилотларининг вазифаларини тушунтириб беринг
4. Ресторан ходимларига қандай санитария - гигиена талаблар кўйилади?
5. Ресторан ошхонаси ва залларига кўйиладиган санитария - гигиена талабларини тушунтириб беринг
6. Ресторан ходимлари хизмат вақтида қандай санитария - гигиена талабларига риоя қиласидилар?
7. Ресторан официантларига кўйиладиган талабларни тушунтириб беринг
8. Хизмат жарабёнида ресторан официантларига қандай талаблар кўйилади?

Тест саволлари:

1. Ўзбекистон Республикаси Бош санитария шифокори ким томонидан тайинланади?
 - А) Ўзбекистон Республикаси Вазирлар Маҳкамаси
 - Б) Ўзбекистон Республикаси Бош Вазири
 - В) Вилоят ҳокими
 - Г) Ўзбекистон Республикаси Соғликни Саклаш Вазирлиги
2. «Хушмуомалалик унинг юзидаи, чехрасидан кўринниб туриши, бўйи - бости ўртача, сочи яхши тараалган, чиройли қад - қомат ресторан залининг ҳуснинг ҳуснiga ҳусн қўшади». Ушбу тарьиф ресторанинг қайси ходимига тегишли?
 - А) Официант
 - Б) Бош – ошпаз
 - В) Метрдотель
 - Г) Ошпаз

148 Ресторан сервисини ташкил қилиш

3. Официантнинг шахсий гигиенасига тўғри таъриф берилган қаторни белгиланг

А) Официантлар кўп ҳаракатларни мижозлар олдида, уларнинг кўз - ўнгидаги бажаради, шунинг учун кўлларида хам ҳеч қандай нуқсон бўлмаслиги лозим

Б) Таом тайёрлаш бўйича тажрибага эгалиги

В) Чел эл ошхонаси таомларига чиройли безак бера олиши

Г) Малака ошириш курсларига қатнашиш

4. Ресторан ва овқатлантириш корхоналари ходимларининг иш вақтида ман этиладиган нарсалар тўғри кўрсатилган жавобни топинг

А) Такинчоқлар ва соатни тақиб ишлаш

Б) Гугурт

В) Кўл сочиқ

Г) Телефон

5. Ресторан ва овқатлантириш корхоналари ходимларининг санитария - гигиена ҳолатини ким назорат қилади?

А) Ресторан директори ёки менежери

Б) Бўлим бошлиги

В) Официантлар бошлиги

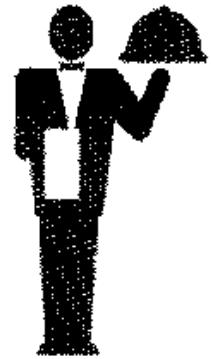
Г) СЕС раҳбари

Амалий машгулотга тайёргарлик кўриш учун савол ва топшириқлар:

I-топшириқ: Маъруза машғулотида ўтилган «Ресторанларга қўйиладиган санитария - гигиена талаблар» мавзуси бўйича санитария - гигиена ва эпидемиология ташкилотлари фаолияти ҳақида маълумотлар тўпланг ва тақдимотини тайёрланг.

Тасаввур қилинг Сиз бош - ошпазсиз!

Ресторан зали мижозлар билан тұла. Официантлар үз ўрни яхши хизмат килмокда. Ошпазлар буюорилған таомларни үз вактида тайёрламоқдалар. Залда хеч қандай муоммо йўқ. Лекин охирги буюорилған таомлар тайёр бўлгандан сўнг мижоз учун официантга тақдим этилди. Бир оз фурсатдан сўнг залда шовқин бошланди. Бир мижоз официантга таом ҳақида нолиб ошпаз келишини сўради. Муаммо шундаки, таом сабзавотлари яхши пишмаган, гўшти куйиб кетган. Энг ёмони бу ҳамма мижозга аён бўлди. Сиз бош - ошпаз сифатида бу масалани қандай ечасиз?



Муаммони ечиш йўллари:

1. Аввал муаммони яхшилаб ўрганиб таҳлил қилинг.
2. Унинг ҳал қилиш йўлларини топишда ҳар хил усуслардан фойдаланинг.
3. Бу муаммонинг ечимини топишда бирор ресторон мисолида кўриб чиқинг

150 Ресторан сервисини ташкил қилиш

8-Мағазу: РЕСТОРАН СЕРВИСИДА ТЕХНОЛОГИК ЖАРАЁНЛАР ТАВСИФИ



Режа:

1. Таомлар тайёрлашгача бўлган бўлимлар ишини ташкил қилиш
2. Тайёрлов бўлимлари ва маҳсус бўлимлар ишини ташкил қилиш
3. Ресторан сервиси ва технологик жараёнларда хавфсизлик қондалари

1. Таомлар тайёрлашгача бўлган бўлимлар ишини ташкил қилиш

Ресторанлар ва овқатлантириш корхоналарининг асосий вазифаси озиқ - овқат маҳсулотларидан таомлар тайёрлаш, савдони ташкиллаштириш, тайёрланган таомларни реализация қилиш, мижозларга етказиш ва сифатли хизмат кўрсатишdir.

Энг муҳим вазифани бажаришда овқатлантириш корхоналари юкорида айтилганларни хисобга олиши керак. Озиқ-овқат маҳсулотлари билан мижозлар эҳтиёжини қондиришда, таомнинг биологик хусусияти, тъми ва мазасини кўтариш ҳамда ассортиментини кенгайтириш лозим. Овқатлантириш корхонасининг турига қараб бу вазифалар ҳар хил усуллар билан амалга оширилади. Агар ошхона ўзининг маҳсулотларидан тайёрланган таомлари билан савдони амалга оширса, ресторанда эса таомлар ва сотиб олиб ишлатиладиган маҳсулотлар ассортименти анча кенг бўлади. Ресторан мижозларга таом тарқатиш билангина чегараланиб колмайди, балки у ерда олий даражада хизмат кўрсатилади ва мижозларнинг дам олишларини кўнгилли ўтказиш тадбирларини ташкил этади.

Овқатлантириш корхоналарида кулинар маҳсулотлар тайёрлашни ташкил қилишнинг учта шакли мавжуд:

- маҳсулотлар ишлаб чиқаришни тайёрлаш хомашёдан бошланиб, то истеъмолчигача етказиш;
- яrim тайёр маҳсулотлардан таомлар тайёрлаб, истеъмолчигача етказиш;

Ресторан сервисини ташкил килиш [5]

- таом истеъмолини ташкил килишда унинг бир қисмини уйларга элтиб беришгача бўлган жараёнлар ва б.

Шундай килиб, характеристи бўйича ишлаб чиқаришни ташкил килиш тўла ва тўла бўлмаган технологик жараёнларга бўлинади.

Бўлимларда хомашёни қабул килиш, омборхонадан чиқариш, тайёр маҳсулот ишлаб чиқиб, реализация қилиши билан тугайдиган технологик жараёнга *тўла технологик жараён* деб айтилади.

Тўла бўлмаган технологик жараёнда ярим тайёр маҳсулотлар марказлашгани тартибда келади, савдо корхоналари уни тайёрлайди ва реализация килади.

Ресторанлар ва овқатлантириш корхоналарига келиб тушадиган озиқ - овқат маҳсулотларини шартли равишда хомашё, ярим тайёр ва тайёр маҳсулотларга бўлиш мумкин.

Хомашё - бўлимга олиб келиниб, кулинар ишловга бериладиган маҳсулотлар (сабзавот, гўшт, балиқ, тухум, ёрма, ун ва х.к.) тўла технологик жараён асосида ишланади:

- хомашёни ишлаш;
- таом тайёрлаш;
- реализация қилиш.

Ярим тайёр маҳсулотлар - бир ёки бир неча кулинар ишловдан ўтган, аммо ҳали кулинар ишлови меъёрига етказилмаган кулинар маҳсулотларни таом даражасига етказиш керак бўлади, чунки уни таом сифатида истеъмол килиб бўлмайди. Ярим тайёр маҳсулотларга ишлов бериш натижасида тайёрлиги турли даражада бўлади.

Тайёрлиги юқори даражадаги ярим тайёр маҳсулотлар - бу маҳсулотлар механик, иссиқлик, кимёвий ишловдан қисман ёки тўла ўтган, яна бир озгира иситилса ёки ишлов, шакл берилиб сузилса бўладиган озиқ-овқатлардир.

Кулинар маҳсулотлар - кулинар тайёргарлик даражасига етказилган, яна озгира иситилса ёки ишлов, шакл берилиб сузилса бўладиган босқичдаги таомлардир.

Ресторан, кафе ва ошхоналарда реализация олдидан механик, иссиқлик бериш билан тайёргарланидиган маҳсулотларни шу корхоналарнинг ўзлари ишлаб чиқарган бўлади. Кулинар ишловисиз сотиладиган озиқ - овқат ва маҳсулотлар *ҳарид қилинган товарлар* дейилади.

Овқатлантириш корхоналари тайёр кулинар маҳсулотларни етказиб бериш билан бирга турли ярим тайёр маҳсулотларни хам

159 Ресторан сервисини ташкил қилиш

сотади. Хомашё ишлатадиган овқатлантириш корхоналарида технологик жараённинг куйидаги кетма - кетлиги мавжуд:

- хомашё омборхоналарга жўнатилади, лекин у ерда узок вакт сақланмайди. Омборхонанинг бир қисмида тез бузилувчи маҳсулотлар (гўшт, балиқ ва б.) учун совутгич камераси бўлади, бошқа қисмида куруқ маҳсулотлар (ун, ёрма, шакар ва б.) учун одатдаги жой бўлади, учинчисида - картошка, полиз экинлари ва шунга ўхшаш маҳсулотлар сақланади. Булардан ташқари, идиштоворқ ва анжомлар учун сақланадиган хоналар ҳам бўлади;
- хомашёга механик ишлов берилади, иссик таом бўлимларида улардан ярим тайёр маҳсулотлар тайёрланади;
- ярим тайёр маҳсулотлар тайёрлов бўлимига юборилиб, у срда таом ва кулинар маҳсулотлари, олий даражадаги ярим тайёр маҳсулотлар тайёрланади;
- тайёр таомлар тарқатиш бўлимига юборилади;
- тайёр маҳсулотлар ва ярим тайёр маҳсулотлар залда, буфетда ва савдо дўконларида сотилади;
- ҳамма овқатлантириш корхоналардаги озиқ - овқат чиқиндилари чиқиндилар камерасига жўнатилади.

Кулинар маҳсулотларни марказлашган музлатиш ва совутиш жойларидан олса фойдалидир. Овқатлантириш корхоналарида таом ва кулинар маҳсулотлари маҳсус рецепт асосида тайёрланади, таркибига кирадиган маҳсулотлар номи ва микдори кўрсатилади. Кулинар маҳсулотлар ишлаб чиқариш жараёни шартли равишили икки босқичга бўлинади: маҳсулотга механик ишлов бериш ва иссиқлик орқали пишириш.

Хомашёга механик ишлов берини натижасида ярим тайёр маҳсулот олинади, ўз навбатида бундан таом ва кулинар маҳсулотлари тайёрланади. Механик ишлов бериш қуйидагилардан изборат:

- хомашёни муздан тушириш;
- ифлосланган ва истеъмолга тўғри келмайдиган жойларини тозалаш;
- қисмларга бўлиб чиқиш;
- тегишли шаклга, ўлчамга келтириш;
- маҳсулотларни таркиблаш.

Иссиқлик билан кулинар ишлови берини - бу таомни пишириш ва ярим тайёр маҳсулотларни иссиқлик воситаси билан тайёр ҳолга

Ресторан сервисини ташкил килиш

келтиришдан иборат. Таом тегишли ҳароратда қиздирилгач мазаси, хиди ва тузи ўзгаради. Олов таъсирида пиширилган таом юмшайди, кишини ўзига жалб килувчи кўриниш ҳосил қиласи, ёқимли хид таратади. Буларнинг ҳаммаси таом яхши ҳазм бўлишига ёрдам беради. Бундан ташқари пиширилган таомда зарарли элементлар куйиб кетади, юкори ҳарорат микроорганизмларни қириб ташлайди. Механик ва иссиклик ишлови куйидаги жараёнлардан иборат: механик, гидромеханик, иссиқчик, биокимёвий ва кимёвий.

Механик жараён - маҳсулотларни турларга ажратиш, майдалаш, тўғраш, арапаштириш, эзиш, пресслаш, микдорларга бўлиш, маҳсулотга шакл бериш;

Гидромеханик жараён - ювиш, ивitiш, сувга солиб қўйиш, маҳсулотни фільтрдан ўтказиш;

Иссиқчик берини жараёни - иситиш, совутиш, буғлаш, бир ҳароратда сақлаш;

Биокимёвий жараён - ачитиш;

Кимёвий жараён - маҳсулотга бирор модда қўшиб сифатини ўзgartириш, яъни сирка ёки бошқа нарсалар қўшиш натижасида маҳсулотда ўзгариш ҳосил бўлади.

Йирик овқатлантириш корхоналари ҳар хил бўлимларга эга бўлиб, улар хомашёлардан гўшт, балиқ, сабзавот, иссиқ ва совук қандолат маҳсулотларини қайта ишлашга, маҳсулот тайёрлашга мўлжалланган. Омборхона, идишлар, санитария - техника хўжалиги ва баъзи бошқа хизматлар ёрдамчи овқатлантириш корхоналарга карашли бўлади.

Бўлим - корхонанинг дастлабки ишлаб чиқариш бўғини бўлиб, у ерда хомашёни механик ва кулинар ишлаб чиқариш жараёнлари амалга оширилади ҳамда ярим тайёр маҳсулотлар, тайёр маҳсулотлар тайёрланади.

Бўлим қуйидагиларга бўлинади:

- тайёрлов бўлими: гўшт, балиқ, парранда ва сабзавотларни пиширишга тайёрлаб беради;
- пишириш бўлими (совук ва иссиқ таомлар);
- маҳсус бўлим (хамирли таомлар ва қандолат маҳсулотлари).

Ресторанлар ва овқатлантириш корхоналари залларида мижозлар ўтирадиган ўринларининг кўпайиши билан корхона тизими ҳам мураккаблашиб, хизмат ва ишлаб чиқариши яхшилаш вазифалари кенгаяди. Ҳар бир бўлимда технологик жараённи белгиловчи зарур асбоб - ускуна ва анжомлар билан жиҳозланган

1.1 Ресторан сервисини ташкил қилиш

ишлаб чиқариш жойи ташкил этилади. Масалан, йирик корхоналарда совук таомлар бўлимида салатлар, мева ичимликлари, иссиқ таомлар бўлимида - шўрва ва иккинчи иссиқ таомлар тайёрланади.

Корхоналарда бўлим тизимининг устунлиги шундаки, техник жараённинг айrim босқичларини бажариш натижасида ходимлар ўз малакаларини, касбини муентазам равишда ошириб боради.

Бўлимсиз тизим - ярим тайёр маҳсулотларни ишлаб чиқарувчи, унча катта ва кучли тайёрлов технологиясига эга бўлмаган маҳсулотлар ассортименти чекланган ташкилотларда бўлади. Уларга ошхоналар, тамаддиҳоналар ва бошқалар киради. У ерда маҳсус ошпазлар бўлмайди, ҳамма ишни битта ёки иккита гурӯҳ бажаради.

Таомлар тайёрлашгача бўлган овқатлантириш бўлимлари иккига бўлинади: Совук таомлар ва иссиқ таомлар бўлимлариdir.

Совук таомлар бўлими. Совук таомлар: газаклар, бутерброд, ширин таомлар ва совук шўрва тайёрлаш учун совук таомлар бўлими ташкил қилинади. Унинг маҳсулотлари тўғридан - тўғри ресторонлар ва овқатлантириш к орхоналари залида, шунингдек, буфет ва савдо дўконларида сотилади. Совук таомлар бўлими маҳсулотларни тайёрлашда иссиклик бериш талаб қилинмаганини учун технологик жараёнларни ташкил қилишда санитария - гигиена қоидалариiga қатъяян риоя қилиши зарур. Совук таомлар бўлимининг деразалари шимол ёки щимолий - ғарбга қараган бўлиши керак. Ушбу бўлимда газаклар мижозларга бериш олдин тайёрланади. Бунга риоя қилмаслик совук таомлар бўлими иш тартибига салбий таъсир кўрсатиши мумкин. Совук таомлар бўлими иссиқ таомлар бўлимлари билан яқин боғлиқликда бўлиши шарт. Бундай қулай боғланиш таом тарқатувчи бўлим ва ошхона идиш - товокларини ювадиган жой билан ҳам бўлиши керак.

Ишлаб чиқаришнинг технологик шароити бу - корхонани музлатгич шкаф, паст ҳароратли пештахта билан таъминлашни талаб қиласди. Совук таом ва газакларни тайёрлаш, унга безак бериш маҳсулотнинг рангига, қисмларга бўлинишига, қўйиладиган қисмларнинг бир - бирига мос келишига боғлик. Шунинг учун совук таомлар бўлимидаги ходимлар ишлатадиган анжомлари дид билан ташланиши зарур.

Ресторан сервисини ташкил килиш

Совук таомлар бўлимида жиддий зътибор ширин таомларни реализация қилиш муддатига, шунингдек санитария - гигиена коидаларига риоя қилишга қаратилади. Чунки бўлимда сақланадиган маҳсулотлар микроорганизмлар тарқалиши ва жонланишига сабаб бўлиши мумкин. Ҳом ва пиширилган сабзавот, гўшт, балиқ маҳсулотларига эҳтиёткорлик талаб қилинади. Бу қуйидаги жараёнларда яққол сезилади:

- ҳом ёки пиширилган сабзавотлар тўғралишида;
- газак қисмлари аралаштирилганда;
- каймок, майонез ва бошқа нарсалар қўшилганда;
- совук таомлар, газаклар, совук суюқ таомлар, ширин таомлар ва совук ичимликларни ҳиссаларга бўлганда.

Совук таомлар бўлими ишига шу бўлим бошлиғи (бригадир) раҳбарлик қиласи. У таомлар тарқатишни ташкил қиласи, таом сифатини назоратига олади. Ошпазлар эса мураккаб буюртма ва банкет таомларини тайёрлайди.

Иссик таомлар бўлини. Иссик таомлар бўлимида маҳсулотлар ва ярим тайёр маҳсулотларга иссиқлик таъсирида ишлов берилади. Улардан суюқ таомлар, шўрвалар, соус, гарнир, иккинчи таомлар ва қандолат маҳсулотлари тайёрланади.

Иссик таомлар бўлимига ҳамма овқатлантириш корхоналари бўлимларидан ярим тайёр маҳсулотлар юборилади. Шунинг учун иссиқ таомлар бўлими бошқа Совук таомлар бўлимига якин жойлаштирилади ва таом тарқатиш жойи, идии - товоқлар ювидиган хона ёнида бўлади. Ресторан ва овқатлангириш корхоналари заллари бинонинг турли қаватларида жойлашган бўлса, иссиқ таомлар бўлими энг катта зал бўлган қаватда жойлашади. Бошқа залларга таомлар юк ташувчи лифтларда ташилади.

Иссик таомлар бўлими ишини ташкил қилишда энг муҳими, ходимларни айрим таомлар тайёрлашга ихтисослаштиришdir. Улардан биринчи ва иккинчи таомлар тайёрлаш кенг тарқалган. Иссиқ таомлар бўлими иши бошқа ишлаб чиқариш бўлимларидек, иш жойини тўғри танлашга, тегишли асбоб - ускуна ва анжомлар билан тўла таъминланишига боғлик. Иссиқ таомлар бўлимида жихозларнинг асосий турлари - плиталар, қозонлар, қовурадиган электр товалар ва бошқалар бўлади.

40 - 60 ўринли кичик ресторандарда буг ва иссиқ хаво билан таом тайёрлаш усулларидан фойдаланилади. Ўзбекистон шароитида мағити, тандир кабоб каби таомлар шу усулда тайёрланади.

66 Ресторан сервисини ташкил қилиш

Иссиқ таомлар бўлими ишини малакали ошпаз бошқаради. У технологик жараёнларни ташкил қилиш, таомнинг сифати, қанча маҳсулот ишлатилганлиги бўйича масъул шахс ҳисобланади, бошқа ошпазлар эса буюртма ва банкет таомларини тайёрлайди.

2. Тайёрлов бўлимлари ва маҳсус бўлимлар ишини ташкил қилиш

Тайёрлов бўлимида гўшт, балиқ, парранда ва сабзавотлар механик ишловдан ўтказилади. Иссиқ таомлар бўлимига бериш учун ярим тайёр маҳсулотлар ишлаб чиқарилади. Шунингдек, филиалларга, ширинлик дўконларига ва савдо шахобчаларига маҳсулотлар етказиб беради. Ўртacha сигимга эга бўлган овқатлантириш корхоналарида гўшт ва гўшт маҳсулотлари билан сабзавотлар алоҳида - алоҳида бўлимларда жойлаштирилади.

Юзтагача кичик сигимга эга бўлган корхоналарда иккита: гўшт - балиқ ва сабзавот бўлимлари фаолият юритади.

Тайёрлов бўлимининг иш тартиби корхонанинг тури, ишлаб чиқариш ҳажми ва ярим тайёр маҳсулотларни реализация қилиш усули билан белгиланади. Тайёрлов бўлими, агар у фактат ўз корхонаси учун ишласа, одатда битта навбатчиликда (кундуз куни) хизмат килади. Буюртмалар бўлса, навбатчи ошпаз кечки таом ҳам тайёрлаши мумкин.

Гўшт маҳсулотлари бўлими. Тайёрлов бўлимларида йил сайин ярим тайёр маҳсулотлар ишлаб чиқариш кўпаймоқда. Кўпгина ресторанлар, кафе ва ошхоналар кесилган, майдаланганди, қийма қилинган гўшт билан таъминланмоқда.

Ярим тайёр маҳсулот учун гўштга ҳеч қандай кўшимча ишлов бермай бўлакларга бўлинади, қиймаланганди шаклда ҳам тайёрланса бўлади. Ярим тайёр маҳсулотлар билан таъминланмайдиган корхоналар ўзлари бу маҳсулотни ишлаб чиқаради ва улардан таомлар тайёрлаб, мижозлар эҳтиёжини қондиради.

Гўштиши муздан тушириши ва тозаланиши - гўшт осиб кўйилади, оқиб турган сув билан ювиб тозаланади ва бошқа яроқсиз қисмлари олиб ташланади. Ювилган гўшт паҳтадан тайёрланган куруқ мато билан артилади.

Гўштини бўлиши - гўшт кундага кўйилиб, қассоб болтаси ёки маҳсус электр арра билан бўлинади. Электр аррадан фойдаланиш кўл

мехнатини анча өнгиллаштиради. Электр арра музлаган ёки муздан туширилган гүштни ҳам кесади, гүштнинг чиқиндига чиқиши кам бўлади ва унинг сели кўп сакланиб қолади.

Гўштни сунқдан ажратиш - ишлаб чиқариш столида амалга оширилади, стол кенглиги 1 м, ошпазнинг ишлаш жойи ҳажми 1,5 м бўлиши мақсадга мувофиқдир. Гўштни нимталайдиган, этни суяқдан ажратадиган маҳсус пичоқлар бўлади. Қалин лакқа гўшtlар катта пичоқлар билан, майда қисмлари кичикроқ пичоқлар билан бўлакка ажратилади. Гўштга ишлов беришда гигиена қондаларига амал қилиш керак бўлади. Тайёрланган ярим тайёр маҳсулотлар иссиқ таомлар бўлими ёки музлатиш камерасига юборилади. Кесиб тўғралган гўштдан ярим тайёр маҳсулотлар тайёрлаш учун ошпазга иш жойи жиҳозланади, бунда фарш тайёрлаш, маҳсулотларни ўлчаш - тортиш, ярим тайёр маҳсулотларга шакл бериш шароити хисобга олинади. Гўшт, балиқ корхонаси бир жойда ташкил этилган корхоналарда гўшт, балиқ, парранда гўштларига ишлов бериладиган жой жиҳозланади, уларнинг ишлаш линиялари бошка-бошка бўлади. Гўшт - балиқ бўлими ошхона яқинида, совутгич камераси ёнида бўлиши керак. Паррандаларнинг патини юлиш, тозалаш жойи алоҳида (узунлиги 1,2 м, эни 0,8 м) бўлади.

Бундаг ташқари гўшт маҳсулотларидан: сўйилган товуклар гўшт корхонасига пати ярим юлинган ҳолда, ов қушлари эса пати юлинмаган ҳолда берилади. Буларнинг патларини тозалаш, колдикларини куйдириш ишлари алоҳида хонада амалга оширилади. Қолган ишларнинг ҳаммаси гўшт маҳсулотлари бўлимида бажарилади. Куш гўштларига ишлов бериш уларни муздан тушириш, пат колдикларини куйдириш, бош - оёкларини кесиб ташлаш, тозалаб ювиш ва жойлаштиришдан иборат.

Балиқ маҳсулотлари бўлими. Балиқ маҳсулотлари бўлимида куйидаги ишлар бажиралади: музлаган балиқларни муздан тушириш ёки намокол билан ювиш, тангларини қириб олиш, ичини тозалаш, ювиш ва ярим тайёр маҳсулот ҳолига келтириш.

Балиқ муздан тушириши жирафени. Музлаган ёки муздай ҳолдаги балиқ бутунлигича, баъзан калласи олинган, танглардан тозаланган ҳолда келади, сувга солиб музи туширилади. Ҳарорати 90°C дан кам бўлган иссиқ сувга солинади, тозаланади, ювилади ва ҳўли артилиб қуритилади. Ярим тайёр маҳсулотларга бўлиш балиқ корхонасида давом этирилади. Ярим тайёр маҳсулотларга бўлинган балиқ маҳсулотлари ҳарорати -5°C дан юқори бўлмаган совутгич камерасида сакланади. Саклаш муддати 12 соатгача.

158 Ресторан сервисини ташкил қилиш

Сабзавот маҳсулотлари бўлини. Овқатлантириш корхоналарида сабзавот маҳсулотлари бўлими сабзавотхона омборидан узоқ бўлмаган совуқ ва иссиқ таомлар бўлимига кириш учун қулай бўлган жойларда ташкил этилади.

Картошка ва илдизли маҳсулотларга ишлов бериш кетма - кетлиги куйидагича: сифат ва катта - кичикилигини ҳисобга олиб навларга ажратиш, ювиш, пўстидан тозалаш, ювиш ва тўграш.

Сабзавотларнинг бошқа турларига ишлов бериш бошқа кетма - кетлик бўйича амалга оширилади. Масалан, пиёз, карам, бодринг, редиска, кўкат ва ошқовоқлар аввал тозаланади, сўнг ювилади ҳамда тўғралади.

Сабзавот маҳсулотлари бўлимида иш жойларини ташкил қилишда технологик жараённинг ҳамма юмушлари изчиллик билан бажарилиши керак. Масалан, картошкани ажратиш, тозалашда маҳсус машиналардан ҳам фойдаланиш мумкин.

Сабзавот маҳсулотлари бўлими бошлиги (бригадир) бўлмайди, 2-5 киши ишлайдиган бу бўлимга ишлаб чиқариш мудири раҳбарлик қиласи. У таомномага асосан сабзавотлардан ярим тайёр маҳсулотлар тайёрлаш графигини тузади.

Қандолат маҳсулотлари бўлини. Овқатлантириш корхоналарининг ишлаб чиқариш тизимида қандолат маҳсулотлари бўлими маҳсус бўлим бўлиб, муҳим ўринни эгаллайди. Бу корхона бошқалардан, жумладан иссиқ таомлар бўлимидан мустақил равишда фаолият юритади. Қандолат маҳсулотлари бўлимида ишлаб чиқарилган маҳсулотлар фақат ресторан залларидагина эмас, ширинликлар дўконлари ва унинг филиалларида, буфетларида ҳам сотилади.

Қандолат маҳсулотлари бўлими бир неча хоналардан ташкил топади ва у ерда турли хилдаги хамиртурушлар, пишириклар тайёрланади. Оширилган хамирдан тегишли маҳсулотлар тайёрланади. Хамир майда бўлакчаларга бўлинади ва тегишли шакл берилади. Техник анжомлардан фойдаланган ҳолда маҳсулотга шакл бериш асосан қўлда бажарилади. Қандолат маҳсулотлари бўлими ўзи учун алоҳида идишлар ювадиган бўлимга эга бўлади. Қандолат маҳсулотлари солинадиган қопларга жуда эҳтиёт бўлиш керак, чунки унда қоладиган ҳар қандай оз микдордаги маҳсулот юқи бактерияларнинг жонланишига сабаб бўлади. Шунинг учун коплар ва бошқа анжомлар ниҳоятда тоза бўлиши шарт.

3. Ресторан сервиси ва технологик жараёнларда хавфсизлик қоидалари

Мехнатни муҳофаза қилиш овқатлантириш корхоналарида хавфсизлик техникаси ва ёнгинга қарши тадбирлар билан узвий боғланган. Овқатлантириш корхоналарида меҳнат узлуксиз давом этиши учун ходимлар соғ - саломат бўлиши, кўнгилсиз тасодифларга дуч келмасликлари жерак. Бу тадбирларни амалга ошириш ишлаб чиқаришнинг ҳамма соҳаларида бир меъёрдаги иш шароитини яратишга имкон беради. Овқатлантириш корхоналарида хавфсизлик техникасининг вазифалари - ишлаб чиқариш ва хизматларнинг ўзига хос хусусиятларини ўргатиш, бахтсиз ҳодисалар, касб касаллиги сабабларини таҳлил қилиш ва уларнинг олдини олишнинг аниқ чоратадбирларини кўришдан иборат. Ёнгинга қарши техника воситалари ёнгиларнинг олдини олиш, уларни бартараф қилишда ва фойдали усуулларни амалга оширишда ёрдам беради.

Соғлом ва хавфсиз меҳнат шароити Ўзбекистон Республикасида 1996 йилда кабул қилинган Меҳнат Кодекси билан амалга оширилади. Демократик ҳукуқий тамойилларга асосланган мустақил давлатимизнинг бу кодекси ишчи ва хизматчиларнинг меҳнат муносабатлари, меҳнатни муҳофаза қилиш меъёрларининг бажарилишини тартибга солади. Меҳнат Кодекси асосида хавфсизлик техникаси, соҳа санитарияси ҳақидаги қоидалар ишлаб чиқилади.

Меҳнат муҳофазасининг текширув ишларини давлат ва жамоат ташкилотлари амалга оширади. Меҳнат Кодексининг 9 - моддасига биноан Ўзбекистон Республикаси худудида меҳнат тўғрисидаги қонунларнинг аниқ ва бир хил ижро этилиши устидан назорат олиб бориш Ўзбекистон Республикаси бош прокурори ва унга бўйсунувчи прокурорлар томонидан амалга оширилади. Давлатнинг бир қанча мутасадди ташкилотлари ҳам назорат ишларини олиб боради. Ўзбекистон Республикаси Соғлиқни саклаш вазирлиги бош санитария - эпидемиология назорати амалга оширадиган ишлар бу соҳада энг муҳим ҳисобланади.

Техника инспекцияси ишлаб чиқариш жараённининг хавфсизлигини, оғир ишларнинг механизация даражасини, жиҳозларни ишлатища хавфсизликка риоя қилиш қоидаларини текширади. Соҳа йўрикчилари меҳнат ҳақидаги қонунчиликни, хавфсизлик техникаси йўрикнома ва қоидалари, ишлаб чиқариш санитарияси, тасодифий ҳолатлар юз бериши, касб касаллигининг олдини олишни назорат

160 Ресторан сервисини ташкил қилиш

қилади. Улар залнинг шамоллатиш тизимлари ишини, ёритиш техникаси ҳолатини, жихозлар, инвентар, асбоб - ускуналар тўғри ишлашининг техник ҳолати, тозалиги, иш жойларининг тартиби, ходимларнинг касб кийимлари (уни форма) билан ўз вақтида таъминланишини текширади. Ҳамма меҳнат муҳофазаси ва хавфсизлик техникаси бўйича зарурӣ тадбирлар жамоа шартномасига киритилади.

Меҳнатни муҳофаза қилиш ва хавфсизлик техникаси қоидаларини сақлаш ҳамма кўринишдаги анжомлардан фойдаланишда муҳим аҳамиятга эга. Бу жихозларга қарайдиган ходимлар уларни ишлатиш бўйича йўрикномалар билан таъминланади, хавфсизлик техникаси ва жихозларини меъёрда ишлатилиши кўрсатилган бўлади.

Ҳар бир асбоб - ускуна ва аппаратларни ишга туширишдан олдин унинг созлигига ишонч ҳосил қилиш керак, назорат - ўлчов асбобларини ва сақлагич курилмалар текшириб кўрилади. Асбоб - ускуна ва аппаратлар ишлаб турган вақтда уларни тозалаш, мойлаш, созлаш ва таъмирлаш таъқиқланади.

Меҳнатни муҳофаза қилиш ва хавфсизлик техникаси қоидаларига мувофиқ носоз аппаратлар бўлса (манометр, сақлагич ва ҳаво клапани), иссиқлик берувчи жихозлардан фойдаланиш мумкин эмас. Манометр сиферблатида аппаратнинг меъёрий ишчи босимини кўрсатадиган қизил чизиги бўлиши керак. Ҳар бир аппарат ёнида хавфсизлик техникаси ҳакида йўрикнома осиб кўйилган бўлиши керак.

Газда ишлайдиган иссиқлик аппаратларининг хавфсиз ишлаши учун горелкалардан газ чиққанда унинг олдини олиш учун маҳсус автоматик асбоблардан фойдаланилади. Буни хавфсизлик автоматикаси дейилади. Бундан ташқари технологик жараёнларни ва иссиқлик берувчи аппаратларнинг меъёрида ишлашини тартибга солувчи автомат асбоблар ўрнатилади. Ростловчи автоматика тегишли босимни ёки ҳароратни бир меъёрда саклашни таъминлайди.

Овқатлантириш корхоналарида ёнғин чиқишининг кўпдан - кўп сабаблари бор. Кўп ҳолларда бу олов билан эҳтиётсизлик қилиш, рухсат этилмаган жойларда чекиши, электр симларидан учқун чиқиши, иситиш қурилмалари нотўғрилиги ёки бузуклиги, электр жихозлар ва ёритгичлардан тўғри фойдаланмаслик натижасида келиб чиқади. Шунингдек, ёнғиннинг сабаби портлаш, момақалдирик, чақмок ёнишлари ҳам бўлиши мумкин. Ёнғин чиққанда ҳарорат $800 - 1000^{\circ}\text{C}$ гача стади ва атрофдаги нарсаларни ҳам куйдиради.

Ресторан сервисини ташкил килиш

Овқатлантириш корхоналарида хизматчи ходимлар ҳам, мижозлар ҳам бинонинг ичидаги ташқарисида ёнғин хавфсизлиги талабларига риоя қилишлари керак.

Овқатлантириш корхоналари омборларида ёнғинга карши тадбир ўтказиш - у корхонанинг қаерида жойлашгани, кириш йўллаклари, ёнғинга карши жиҳозларнинг созлиги, омборларда олов хавфи бўлган маҳсулотларнинг кўплиги ва бошқа сабабларга боғлиқ. Ёнғин учун хавфли жойлар: ёнилғи, ёғоч - тахта, енгил ёнадиган материаллар сакланадиган омборлардир. Бу омборлар олов ўтмайдиган материаллар билан жихозланади. Олов хавфи ҳар хил бўлган омборлар материалларни саклашда бир - бирларидан олов ўтмайдиган деворлар ва тўсиклар билан ажратилиади.

Вентиляция курилмалари хаводаги хавфли портловчи ва ёнувчи газларни ҳайдайди ва корхонада ёнғин хавфини пасайтиради. Лекин уларнинг носозлиги ёки тўғри фойдалана олмаслик натижасида ёнғин чиқиши ҳам мумкин. Табиий шамоллатиш ёнғинга нисбатан хавфли эмас, аммо ёнғин чикканда аланга олишига ёрдам беради. Сунъий вентиляция кўп ҳажмдаги ҳавони чиқариб, ёнғиннинг авж олишини кучайтиради. Бунинг натижасида олов вентиляция каналлари орқали бошқа обьектларга ҳам ўтиши мумкин. Шунинг учун портлаш ёки ёнғин хавфи бор биноларнинг ҳамма ҳаво чикадиган мўрилари ёнмайдиган материаллар билан жихозланиши шарт.

Вентиляция жиҳозларини ишлатишда қуйидаги ёнғин хавфсизлиги коидаларига риоя қилиш керак:

- камера ва ҳаво чиқарувчи мўриларни ўз вактида тозалаб туриш;
- вакти - вакти билан чангини чиқариб ҳашловчи вентилятор ишини текшириб туриш;
- вентиляция анжоми ўрнатилган жой яқинидаги девор, шип, ҳаво торткич сиртларини мунтазам равишда тозалаб туриш ва б.

Ёнғин чиккан тақдирда, энг аввало, ўт ўчириш хизматига хабар бериш зарур. Шу мақсадда телефон алоқаси ёки электр ўт ўчириш сигнализациясидан фойдаланилади (катта шаҳарларда), ички сигнализация маҳаллий ёнғинга карши гурухини чақириш учун ишлатилади (катта корхоналарда). Ёнғинга карши гурух келганига қадар корхонадаги имкониятлар ишга солиниб, ўтни ўчиришга киришилади: кум, қурак, челяклар, сув, гидропултлар ва ўт ўчиргичлардан фойдаланилади.

1.6.2 Ресторан сервисини ташкил қилиш

Ёнғин пайтида одамларни ва моддий бойликларни олиб чиқиш бинонинг чиқиш йўлакларининг кўплиги ва кенглигига боғлик. Ҳамма зиналарга ва чиқишга мўлжалланган эшиклар ташқарига очиладиган бўлиши керак. Ташқи зиналарга қаратилган ромларга панжаралар кўйиш ва кулфлаш мумкин эмас. Бундай ромлар қизилга бўялади ва «Зинопаяга чиқиш» деган ёзув қўйилади.

Шунингдек, таомлар тайёрлаш ва мижозларни озиқ - овқат билан таъминлаш жараёнида меҳнатни муҳофаза қилиш ва хавфсизлик техникасининг белгиланган қоида талабларига риоя қилиниши официантлар зиммасига тушади:

- заллардаги ва таом тарқатиладиган жойлардаги полларнинг техник ҳолатини, уларнинг синган, нотекис ҳолатини сезган заҳотиёқ официантлар уларни таъмирлашларини талаб қилишлари керак;
- полга тўкилган мой, суюқлик, таом бўлаклари ва бошқаларни тезлик билан артиб, йигиштириб олиш лозим;
- эшиклар, кириш йўлакларида эҳтиёт ва эътиборли бўлиш керак;
- консерва қутиларини маҳсус очқичлар билан очиш зарур;
- иссиқ таомлар солинган идишларни каттароқ идишлар устига қўйиб патнисларда олиб бориш шарт;
- таом кўтариб зинапоялардан юрганда эҳтиёт бўлиш керак;
- раксга тушиш жойида патнис кўтариб зал бўйлаб юрмаслик лозим;
- чети учган, сири кўчган, ёрилган идишларни ишлатмаслик керак;
- мижозларга хизмат кўрсатилаётган пайтда таом тарқатиш жойида навбат тартибини сақлаш лозим;
- патнисга факат бир қатор таом терилиши керак;
- пичоқ, санҷқиларнинг ўткир томонини олдинга қилиб олиб юрмаслик, уларни тарелкаларда олиб бориш зарур;
- шишаларни маҳсус очқич билан очиш лозим;
- кийимларга тўғифиҷ тақмаслик, чўнтакларга синадиган, кесадиган ўткир буюмларни солмаслик шарт.

Хулоса. Ресторан сервисида технологик жараёнлар тавсифи, яъни ресторандарнинг таомлар тайёрлаш ва мижозларни озиқ - овқат билан таъминлаш жараёнида меҳнатни муҳофаза қилиш ва хавфсизлик техникасининг белгиланган қоида талабларига риоя қилинишида ишни олиб бориш муҳим ҳисобланади. Чунки хизмат кўрсатувчи барча

Ресторан сервисини ташкил килиш

ходимларнинг хавфсизлиги биринчи ўринда таъминланиши, уларнинг иш шароитларини тўғри яратилганлиги ресторан директори ва маъмурияти зиммасидаги бирламчи масаладир. Шундай экан, яхши шароит яратилган ҳар қандай корхона ёки ташкилотнинг меҳнат унумдорлиги ошибб, зиммадаги вазифалар маъсулият билан бажарилади.

Таянч сўз ва иборалар: ишлаб чиқариш корхонаси, хомашё, ярим тайёр маҳсулотлар, қандолат маҳсулотлари, механик жараён, гидромеханик жараён, биокимёвий жараён, кимёвий жараён, совук таомлар бўлими, иссик таомлар бўлими, тайёрлов бўлими, сабзавот маҳсулотлари бўлими, маҳсус бўлим, қандолат маҳсулотлари бўлими, техника хавфсизлиги, ёнгин тадбирлари.

Мавзуни ўзлаштириши бўйича мустақил ишлиш учун саволлар:

1. Таомлар тайёрлашгача бўлган бўлимлар фаолиятини тушунтириб беринг.
2. Корхоналарда тайёрлов бўлимининг иши қандай ташкиллаштирилади?
3. Ярим тайёр маҳсулотларга нималар киради?
4. Хомашёга механик ишлов бериш қандай амалга оширилади?
5. Гидромеханик жараёни мисоллар асосида тушунтириб беринг
6. Совук таомлар ва иссик таомлар бўлими ишини тушунтиринг
7. Маҳсус бўлимлар ишини ташкил этиш ва уларнинг фаолиятини тушунтиринг.
8. Ресторан сервиси ва технологик жараёнларда хавфсизлик қондларини тушунтириб беринг

Тест саволлари:

1. Хомашёга механик ишлов бериш деб нимага айтилади?

А) Ярим тайёр маҳсулотлар олиниб, ўз навбатида улардан таом ва қандолат маҳсулотлари тайёрланади

Б) Кулинар тайёргарлик даражасига етказилган, яна озгина иситилса ёки ишлов, шакл бериб сузилса бўладиган босқичдаги таомлардир

164. Ресторан сервисини ташкил қилиш

В) Бир ёки бир неча кулинар ишловдан ўтган, аммо ҳали кулинар ишлови мөйёрига етказилмаган маҳсулотларни таом даражасига етказишга айтилади

Г) Корхонага олиб келиниб, кулинар ишловга бериладиган маҳсулотларга айтилади

2. Қандай жараён ошхонада механик жараён дейилади?

А) Маҳсулотларни турларга ажратиш, майдалаш, тўғраш, аралаштириш, эзиш, пресслаш, микдорларга бўлиш, маҳсулотга шакл бериш

Б) Ювиш, ивitiш, сувга солиб кўйиш, маҳсулотни філтрдан ўтказиш

В) Иситиш, совутиш, буғлаш, бир ҳароратда сақлаш

Г) Маҳсулотга бирор модда қўшиб сифатини ўзгартириш

3. Қандай жараён ошхонада кимёвий жараён дейилади?

А) Маҳсулотга бирор модда қўшиб сифатини ўзгартириш.

Б) Маҳсулотларни турларга ажратиш, майдалаш, тўғраш, аралаштириш, эзиш, пресслаш, микдорларга бўлиш, маҳсулотга шакл бериш

В) Ювиш, ивitiш, сувга солиб кўйиш, маҳсулотни філтрдан ўтказиш

Г) Иситиш, совутиш, буғлаш, бир ҳароратда сақлаш

4. Фирма таоми деб нимага айтилади?

А) Махсус рецептура бўйича бир корхонада ишлаб чиқариладиган таомлар

Б) Ошпазлар уюшмаси тавсияси бўйича ишлаб чиқариладиган таомлар

В) Махсус ошпазлар иштирокида тайёрланадиган таомлар

Г) Махсус рецепт асосида официантлар таклиф этадиган таомлар

5. Овқатлантириш корхоналарида хавфсизлик техникасининг вазифалари тўғри кўреатилган қаторни белгиланг

А) Ишлаб чиқариш ва хизматларнинг ўзига хос хусусиятларини ўргатиш, баҳтсиз ходисалар, касб касаллиги сабабларини таҳлил қилиш ва уларнинг олдини олишнинг аниқ чора - тадбирларини кўришдан иборат

Б) Мехнатни муҳофаза қилиш ва хавфсизлик техникаси қондларини сақлаш, ҳамма кўринишдаги анжомлардан тўғри фойдаланишдан иборат

Ресторан сервисини ташкил қилиш

В) Ишлаб чиқариш жараённинг хавфсизлигини, оғир ишларнинг механизация даражасини, жиҳозларни ишлатишда хавфсизликка риоя қилишдан иборат

Г) Газда ишлайдиган иссиқлик аппаратларининг хавфсиз ишлаши учун горелкалардан газ чиққанда унинг олдини олишдан иборат

Амалий машғулотга тайёргарлик кўриши учун савол ва топшириқтар:

1-топшириқ: Маъруза машғулотида ўтилган «Ресторан сервиси ва технологик жараёнларда хавфсизлик коидалари» резаси бўйича Ўзбекистонда қабул қилинган қарорлар ва ҳукуқий – меъёрий хужжатлар ҳақида маълумотлар тўпланг ва тақдимотини тайёрланг.

2-амалий топшириқ:

Тасаввур қилинг Сиз официант сез!

Ресторанга кечки овқат учун 2 нафар маҳаллий меҳмонлар ташриф буюришган. Улар таомта буюртма қилишди. Таом олиб келингач истеъмол бошланди. Лекин официант олиб келган таомнинг безаги ва таъми уларга ёқмади, устига устак бир нафар мижоздан сок қолдиги ҳам чиқди. Натижада мижоз жанжаллашиб таом ҳаққини тўламаслигини айтди. Аммо таомнинг ярми истеъмол қилинган. Бундай холатда официант сифатида Сиз қандай йўл тутасиз? Ахир “Мижоз ҳамиша ҳак” деган коида бор.



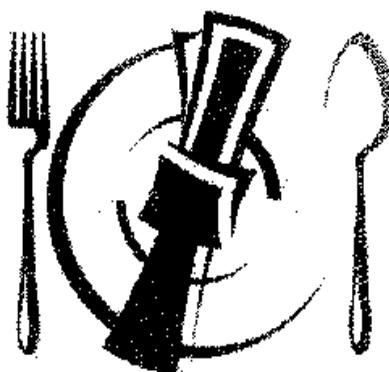
Муаммони ечиш йўллари:

1. Аввал муаммони яхшилаб ўрганиб таҳлил қилинг.
2. Унинг ҳал қилиш йўлларини топишда ҳар хил усуслардан фойдаланинг.
3. Бу муаммонинг ечимиини топишда бирор ресторон мисолида кўриб чиқинг



965 Ресторан сервисини ташкил қилиш

9-Маеву: РЕСТОРАНЛАР ВА ОВҚАТЛАНТИРИШ КОРХОНАЛАРИДА ИШЛАТИЛАДИГАН ИДИШ - ТОВОҚЛАР ВА АНЖОМЛАР



Режа:

1. Чинни ва фарфор - фаянс идиш - товоқлар
2. Биллур ва шиша идишлар
3. Металл идишлар
4. Ресторан ошхонасида ишлатиладиган анжомлар
5. Ресторан ошхонасида ишлатиладиган сочиқ ва дастурхонлар
6. Мижозларга совук газакларни беришда ишлатиладиган идиш - товоқлар
7. Столга биринчи ва иккинчи таомларни беришда ишлатиладиган идиш - товоқлар
8. Мижозларга дессертни беришда ишлатиладиган идиш - товоқлар

1. Чинни ва фарфор - фаянс идиш - товоқлар

Идиш - товоқлар ва анжомлар овқатлантириш корхоналарининг шундай воситасики, у ресторанинг бутун манзарали безаги, официант ва хизмат кўрсатувчи ходимларнинг яхши муомаласи ва хизматидан колишмайди. Мижозлар ресторанга фақат таом истеъмол қилиш учун эмас, балки унинг чиройли манзарасидан баҳра олиш учун ҳам ташриф буюришади. Ресторанлар ва овқатлантириш корхоналарида турли хил идиш - товоқлардан фойдаланилади: чинни, фаянс, шиша, биллур, сопол, металл, ёғоч, пластмасса идишлар ва б.

Ошхона идиш - товоқлари ассортименти ва миқдори овқатлантириш корхонасининг тури, сифими, ишлаб чиқариладиган маҳсулотлар ассортименти ва миқдори, иш тартиби, хизмат кўрсатиши шаклига қараб белгиланади.

Ресторан сервисини ташкил қилиш 167

Истеъмол хусусиятига қараб идиш - товоқлар ҳар бир киши учун уч, уч ярим, баъзан тўрттадан иборат бўлади, яъни иккитаси ресторан зали ва таом сузиладиган бўлимда харакатда бўлса, учинчиси - ювиш хонасида, тўртинчиси - сервантда бўлади. Ана шу микдордаги идиш - товоқлар истеъмолчиларга узлуксиз ва сифатли хизмат кўрсатиш учун имконият яратади.

Ресторанлар ва овқатлантириш корхоналарида энг кўп ишлатиладиган идишлардан бири чинnidir. Ишлаб чиқарилаётган чинни ва фарфор - фаянс идиш - товоқлар шаклининг оддийлиги, ноёблиги, юксак гигиена талабларига жавоб бериши билан фарқ қиласи. Бундай идишларда ўткир бурчаклар бўлмайди, шунинг учун ҳам санитария ишловига қулай хисобланади. Чинни ва фаянс идишлар иссиқни узок сақлайди ва юкори кислотабардошлик хусусиятига эга.

Чинни идишлар. Чинnidан ишланган идишлар енгил, ўзининг ёркинлиги билан ажралиб туради. Чинни идишлар оппоқ, нур ўтказувчан, фаянсга караганда ташки кўриниши чиройли. Сифати яхши, термик хусусияти юкори, бўёқ тутишда чидамли хисобланади. Четига чертганда узок вақт жаранглаб туради.

Хозирги замонавий ресторанларда дунёга машҳур бўлган Хитойning чинни идишларидан кенг фойдаланилади. Хитойда ишлаб чиқариладиган чиннилар сифати бўйича жаҳон стандартлари сертификатига эга. Хитой чинни маҳсулотлари Хитой ҳукуматининг энг юкори баҳосига сазовор бўлиб, маркаси «биришчи рақамли фарфор» деб аталади. Бундан ташқари энг юкори сифатли чиннилар инглизларнинг «Vedjuud» номли чинnidir. Бу чинни кўп асрлик тарихга эга бўлиб, Россия императори Екатерина II, Англия қироличаси Шарлотта, АҚШ Президенти Теодор Рузвелтлар «Vedjuud» чинни компаниясининг мижозлари бўлишган. «Vedjuud» чинниси энг юкори сифат стандартига мос келиб, у жуда кўп мукофатларга, жумладан қироллик мукофатларига сазовор бўлган. Ресторанларда ишлатиладиган «Vedjuud» чинни идишлари таом истеъмол қилганда эстетик туйғу уйготиб, таомни лаззатли қиласи.

Ресторанлар учун ишлаб чиқариладиган анъанавий Хитой ва Европа чиннилари ресторанинг даражасини оширади. Чиннига ишлатиладиган бўёқ дунёда энг сифатли ва чидамли бўлиб, унда киши соглиғига зарар етказадиган моддалар йўқ. Бўёқ сирти силлик, мустаҳкам, унда пичок ёки санчқи излари қолмайди. Идишнинг чети юлқа ва ялтироқ, у узок муддат чидамлилиги билан фарқ қиласи,

163 Ресторан сервисини ташкил қилиш

одатдаги идиш - товоқларга қараганда 2 - 4 марта узок үақт хизмат қиласы.



I-расм. Чинни идишлар

Чиннининг ўзига хос хусусияти шундан иборатки, кулолчилик маҳсулотларидан фактат чиннигина ёруғлик ўтказиш қобилятига эга. Иккى хил қаттық ва юмшоқ чинни тайёрланади. Қаттық чинни юксак механик, термик ва кимёвий хусусиятта эга. Юмшоқ чинни камроқ механик, термик ва кимёвий чидамга эга, аммо нур ўтказиш хусусияти юксак бўлиб, ялтироқлиги сут, ойнага яқин туради. Юмшоқ чиннига Япония, Хитой, Франция, Англия чиннилари киради.

Қаттық чинниларга анъанавий рус чинниси, немис ва бошқа чиннилар киради. Чинни идишлар рангли маҳсулотлардан тайёрланади ёки чиннига турли бўёкларда ранг берилади. Оқ ва сарик чинни кўп учрайди. Чинни идишлар гигиена талабларига тўла жавоб беради. Чинни идишлардан асосан қуйидаги жойларда фойдаланилади:

- люкс тоифадаги ресторанларда: олий гурухдаги юқори сифатли, бадний безатилган чиннилар;
- олий тоифадаги ресторанларда: ресторан тамғаси босилган монограммали чинни идишлар;
- биринчи тоифадаги ресторанларда: бадний безак берилган, 8 -

гурух чинниларидан паст бўлмаган идишлар.

Фаянс идишлар. Фаянсдан ясалган идишларнинг механик кучи ва термик турғунлиги кам, шунинг учун улар чиннидан қалин бўлади. Фаянс идиш - товоклар оқ, ўзига нам сингдира оладиган, юпка қатлами ҳам нур ўтказмайдиган, рангиз бўёқ билан бўяладиган хусусиятга эга. Четига чертилганда паст, тунд, тез сўнувчи овоз чиқаради, чунки фаянс унча юқори бўлмаган ҳароратда кўйдирилади. Фаянс каттиқ ва юмшоқ бўлади. Юмшоқ фаянсдан тайёрланган идишларнинг механик мустаҳкамлиги ва термик турғунлиги унча юқори эмас. Бундай идишларнинг мустаҳкамлигин чиннига караганда 15 - 25% кам. Фаянс идишлар чиннидан анча енгил. Улардан ошхонада фойдаланиш мумкин (миска, кўзача, сут идиши, сочилувчи маҳсулотлар соладиган банкалар, тузлаш учун идишлар ва б.).



2-расм. Фаянс идишлар

Фаянс идишлар нон, икки томони ковурилган нон (тост), қандолат маҳсулотлари учун ишлатилади:

1. Сомса солинадиган тарелкалар (диаметри 175 мм) якка мижозларга хизмат қилганда нон, ковурилган нон, сомса ва бошқа турли хил таомлар солишда ишлатилади.

2. Нон тарелкалари, кичик ошхона тарелкалари (диаметри 24 мм) гурух бўлиб келган мижозларга хизмат килишда, маҳсус вазалар бўлмаганда газак тарелкаларда берилади. Ошхонанинг майда тарелкалари

170. Ресторан сервисини ташкил килиш

Иккинчи таом гўштили, балиқли, сабзавотли таомлар, шунингдек газак учун хам ишлатилади.

Чинни ва фарфор-фаянс идиш-товоқларнинг турлари ва кўринишлари қўйидагича:

Тарелкалар. Улар турли хил ҳажмда бўлиб, таом ва десерталарни беришда ишлатилади. Фарфордан ишланган тарелканинг сифати овкатлантириш корхоналарининг категориясига боғлик. «Люкс» тоифали ресторандарда ишлатиладиган тарелкалар юпқа фарфор суви югуртирилган ва корхона тамғаси бўлиши керак. Ҳамма тарелкалар текис киррали бўлиши шарт.

Ўлчами ва шаклига қўра тарелкалар қўйидагича бўлади:

- айланасимон ва чукурроқ тарелкалар - шўрва узатишка ишлатилади;
- айланасимон ва кичикроқ тарелкалар - иккинчи иссиқ шўрва узатишка ва чукур тарелкалар ўрнида хам ишлатиш мумкин;
- айланасимон ва кичикроқ газак тарелкалар - газак узатишка хизмат қиласди;
- айланасимон ва кичикроқ сомса тарелкалар - нон узатишка хизмат қиласди;
- айланасимон ва кичикроқ десерт тарелкалар - десерт беришда ишлатилади.

Вазифасига қўра чукур тарелкалар:

- ҳар хил маҳсулотлардан тайёрланган шўрвалар (масалан, сабзавотлар, дуккакли ўсимликлар, мевалар, макарон маҳсулотлари, шоли ёки балиқ) ва кўзачада тайёрланган таомлар;
- спагетти ва бошқа унли маҳсулотлар;
- нонушта учун таом (масалан, сули бўткаси, маккажўхори бодроги ва мюсли)ларда ишлатилади.

Вазифасига қўра кичикроқ тарелкалар:

Катта безакли тарелка устидаги тарелкалар:

- катта безакли тарелкалар - сервировка ўрнини босадиган ва таом билан бирга қўйиладиган тарелкалар;
- тарелкалар стол безатилаётган пайтда қўйилиб, асосий таомдан кейин эртароқ олинади;

Сочиқчалар:

- тарелка сиртини ҳимоя қиласди ва анжомларни овозсиз қўйишида ёрдам беради.

Ресторан сервисини ташкил қилиш [17]

Таом учун тарелкалар:

- ошхонада таом безатиладиган тарелкалар ёки официант столга қўядиган тарелкалар;

Шу нарсага эътибор бериш керакки, ҳозирги кунда сервировкада таом учун ўлчами каттароқ тарелкаларни ишлатишга талаб юкори, яъни таомнинг ҳажмига қараб тарелкаларнинг ўлчами танланади.

Турли ҳамсодаги таомлар учун тарелкалар:

Диаметри 27 см ва ундан кўп бўлган катта тарелкалар:

- ҳамма маҳсулот турлари битта тарелкада безатиладиган таомлар;
- микдорли балиқ (масалан, гулмоҳи, қалқонбалиқ, япалоқ денгиз балиғи), булар учун каттароқ идиш керак бўлади.

Диаметри 24 см дан 25 см гача бўлган ўртacha тарелкалар:

- катта жойни эгалламайдиган газак ва дессерт учун тарелкалар;
- стол атрофида ўтирадиган меҳмонларга бериладиган микдори аниқ бўлган асосий таом учун тарелкалар;

Диаметри 19 см дан 21 см гача бўлган кичкина тарелкалар:

- нонушта учун тарелкалар;
- нон, ширинлик ва газак учун тарелкалар.

Қўшимча тарелкалар:

асосий ошхона анжомининг чап томонида турди ва у куйидаги холларда хизмат қиласи:

- сифати бўйича қўшимча тарелкалар: сарёғ, нон ёки булочка ва газак кўйиш учун;
- чиқинди ва балиқ қилтиқлари, данак, қисқичбакасимонларнинг пўстлоги ва бошка еб бўлмайдиган таом кисмлари учун ишлатиладиган тарелкалар.

Шу нарсага эътибор бериш керакки, кўп микдорли чиқиндилар (масалан, малюскаларнинг пўстлоги) учун чукурроқ тарелкалар кўйилади.

Чашкалар. Турли хилдаги иссиқ ичимликлар узатиш учун мўлжалланган бўлиб, ҳар бир чашканинг ҳажми тарелканинг диаметрига боғлик.

Шаклига кўра чашкалар икки хил бўлиши мумкин:

- цилиндрсимон;
- конуссимон

172 Ресторан сервисини ташкил қилиш

Вазифасынга күра чашкалар қуйидагича бўлади: чой, сут, сутли қаҳва ва какао учун - хажми 0,2 литр, қора қаҳва учун - 0,15 литр, «мокко» қаҳваси учун - 0,1 ва 0,6 литр.

Қаҳвадонлар, чойниклар, қаймоқдонлар ва сутдонлар. Турли хилдаги иссиқ ичимликларни (чой, сут, сутли қаҳва ва қайнаган сув) ташриф буюрувчиларга узатишда хизмат қиласи.

Улар қуйидагича бўлади:

- қора қаҳвага қаймоқ учун - хажми 0,025 литр;
- «мокко» қаҳвасига сут учун - 0,1 литр;
- чой, қора қаҳва ва қайнаган сув учун - 0,2 литр;
- ташриф буюрувчиларга иссиқ ичимликлар учун - 0,3 дан 0,5 ва 1 литргача

Шўрва учун косалар. Улар гуллола шаклига эга бўлиб, пюре - шўрвалар, крем - шўрвалар узатишда ишлатилади, уларнинг хажми - 0,15 литр ва ундан кўп бўлиши мумкин.

Шакардонлар. Улар бир неча меҳмонларга шакар узатишда ишлатилади.

Қайладонлар. Таомга солинадиган иссиқ ва совук қайлалар учун ишлатилади, уларнинг қирраси қайла қошиқласини қўйиш учун озгина кайрилган бўлиб, уларнинг хажми 0,05 дан 0,2 литргача бўлиши мумкин.

Тухум учун таглик. У чала пиширилган тухумни узатишда ишлатилади.

Шўрва идиши шаклига кўра айланасимон ва узунчоқ бўлиб, у қайрилган қопкокка ҳам эга ва турли кўринишдаги қошикларни қўйиш учун ишлатилади. Бундай тарелкалар оиласи ёки гурухли мижозларга таом узатишда хизмат қиласи ва 10 порцияли таомни солиш мумкин. Фарфор идишлар 1, 3, 5 ва 10 порцияли совук таомларни узатиш учун хизмат қиласи, улар овал ва тўртбурчак шаклига эга бўлади.

Идишлар билан ишлани қоидаси. Таом сузилишида олдин идиш - товоқларни олганда уларга аҳамият бериш керак. Энг ёмони тоза ювилмаган, жило бермайдиган, ёрилган ёки ўртаси ва чеккалари ифлос тарелкаларда таом узатишdir. Тарелкаларни ишлатишда қуйидаги қоидага амал қилиш керак:

- тарелкани чап қўлда олиб келиб, ўнг қўлда узатиш;
- иккала қўлда 4 - 5 тагача тарелка олиб бориш мумкин, улардан 3 - 4 таси чап қўлда ва 1 таси ўнг қўлда ушланади;

• агар таом гарнир ва қайласиз бўлса, унда 5 тагача тарелкани кўлда олиб кетиш мумкин.

Идишларни ювиш. Идишларни ювиш ва ойнадай тозалаш учун тарелканинг бурчагидан ушлаб сочиқни чап кўлга, сочиқнинг қолган кисми эса ўнг кўлга олинади ва ялтирагунича уни икки кўллаб тўхтамасдан айлантириб ювилади. Артилган тарелкалар ўлчамига қараб тахланади ва унга кўл теккизилмайди. Чашкаларни тозалаш: чап кўлда сочиқ, ўнг кўлда эса сочиқнинг бир кисми чашканнинг чукур жойига қўйилади ва бош бармок ёрдамида унинг ички томони артилади. Шу жумладан яроқсиз, ёрилган, ўйилган ва синган идишлар ажратиб олинади.

2. Биллур ва шиша идишлар

Люкс ва олий тоифадаги ресторанларда столлар биллур идишлар билан безатилади ва вино ва спиртли ичимликлар тарқатишида улардан фойдаланилади. Биллур идишлар тадбирли кечаларда, меҳмонларни қабул қилишда, банкетларда ишлатилганда тенги йўқ манзара ҳосил бўлади.

Биллурдан ясалган идишлар анча қалинлиги, ялтироқлиги, ёруғлик акс этиши, мусиқий оҳанги билан ажралиб туради. Масалан, оқ вино, ликёрга ишлатиладиган унча чукур бўлмаган рюмкалар, чиройли фужерлар, мевалар солинадиган вазалар биллур ва шишадан ясалади.

Шишадан ясалган идишлар икки усулда, яъни пуфлаб ичига дам бериб ва прессланиб тайёланади.

Дам бериладиган идишлар деворлари юпка бўлади, асосан рангсиз, ялтироқ ойналардан ясалади.

Прессланган идишлар деворлари пуфланганга қараганда қалин, рангсиз, рангли шишалардан ясалган бўлиб, оз микдорда биллур ҳам қўшилади. Шишадан ясалган ошхона идишлари жуда кўп ва хилма - хилдир. Улар сув, вино, газак ва бошқаларда фойдаланилади. Биллур идишлар айниқса катталари, қалинлари, одатда нур синдирувчанлик хусусиятига эга.

Рестораннынг кундалик хизматида кўпинча шиша идишлардан кенг фойдаланилади. Рангли шишадан ясалган идиш - товоклар айниқса кўл келади. Уларнинг шакли ва ранги ресторон манзарасига безак беради. Стол безатишда қадаҳ ва рюмкалар танланганда маълум коидаларга: уларнинг сигими ичимлик кувватига мос бўлиши керак,

174 Ресторан сервисини ташкил қилиш

ичимлик қанча кучли бўлса, рюмканинг сигими шунча оз бўлиши лозим. Официант стол безаганда уларга эътибор бериши керак.

Биллур ва шиша идии - товоқларнинг турлари, қўринишлари. Рюмкаларнинг қўйидаги қўринишлари бир - биридан фарқ қиласди:

Турига кўра:

- узун оёкли рюмкалар, улар «люкс», «олий» ва «биринчи» тоифадаги ресторонларда ишлатилади.
- ўртача оёкли рюмкалар - улардан ҳар хил турдаги тадбирларда фойдаланилади.
- рюмка - стаканлар - узун цилиндрический рюмкалар.
- калин шишадан тайёрланган рюмкалар - совук ичимликлар узатишда ишлатилади.

Хајсига кўра:

- 0,05 литр - кучли спиртли ичимликлар учун;
- 0,1 литр - оқ вино ва турли хил спиртли ичимликлар учун;
- 0,15 литр - қизил вино учун;
- 0,2 литр (узун бокаллар, қадаҳлар) - спиртсиз ичимликлар ва шишили пиволар учун;
- 0,3 ва 0,4 литр (бокаллар) - пивонинг турли хил турлари ва ошхона ёки меҳмонлар олдида тайёрланадиган спиртсиз ичимликлар учун.

Вазифасига кўра:

- ликёр учун рюмкалар (сигими $25 - 30 \text{ см}^3$);
- коняк учун рюмкалар ичи кенг, оғзи торроқ, паст бўйли бўлиб, 25 см^3 коняк сигади. Бундай рюмкалар коняк билан бирга олиб келинади;
- арок учун рюмкалар (сигими 50 см^3) - арок ва бошка кучли ичимликлар учун;
- мадряна рюмкалари (сигими 75 см^3) - кучли ва десерт винолар: портвейн, мадера, херес, мускат, малаг ва Ўзбекистонда ишлаб чиқариладиган ҳар хил винолар учун;
- чет эл мамлакатларида ишлаб чиқариладиган винолар учун турли хил рюмкалар;
- цилиндр шаклидаги қадаҳлар (сигими 125 см^3) - шамлан ва бошка кўпирладиган винолар учун;
- фужерлар (сигими $250 - 280 \text{ см}^3$) - маъданли ва мева сувлари

Ресторан сервисини ташкил килиш 175

учун, пивога ишлатиш хам мүмкін;

- пиво кружкалари (сигими 250 ва 500 см³) - ичи кенг, оғзи тор идишлари пиво барларидан фойдаланилади;
- чой ичиш учун стаканлар (сигими 200 - 250 см³);
- шиша идиш (сигими 100 - 150 см³) - мева шарбатлари учун;
- цилиндр стаканлар (сигими 300 см³) - муз солинган виски, содали ва муз солинган ичимлик учун;
- таги қалин чой стакани (сигими 200 - 250 см³) - кофе учун;
- қонқоюни күзача (сигими 2 литргача) - сув, квас ва бошқа шарбатлар учун;
- компот идиши - ширин ичимликлар учун;
- крюшон идиши (сигими 3 літр) - крюшон тайёрлаб бериш учун;
- розетка (диаметри 90 мм) - қиём, шакар ва лимон учун;
- қалин шишадан ясалған газак идиши - сирка, ўсимлик ёғи, горчица, туз солинган күкіткес салат учун;
- ўлчов стакани (100, 200 мл) - ок ёрқин шишадан ясалған, тамғага эга бўлиши шарт;
- туз, калампир, горчица учун идишлар;
- мева учун вазалар (диаметри 200, 240, 300 мм, узунлиги 200 мм) - 1, 2, 3 кг гача мева солинади. Улар ҳар хил рангда: кўк, сарик, қизғиш, бинафша рангли узун ва паст бўйли бўлади;
- гуллар учун вазалар (баландлиги 10 - 15 см);
- қиём учун оёғи йўқ вазалар;
- ширинлик ва конфет учун бўйи узун вазалар;
- торт ва ширинликлар учун ўрта бўйли вазалар;
- узунчоқ ваза - мева ва янги сабзавотлар учун;
- сирка, кунжут, кунгабақор ёғи учун;
- қопқоюни графин (сигими 0,25 л ва ундан кўп) - арок, вино, коняк ва алкогиз ичимликлар учун.
- 0,2 літр, 0,5 літр, 1,0 літр ва 2,0 літрли кўзачалар - улар ҳар хил винолар, соклар ва гул шираларини узатишда ишлатилади;
- *икрадонлар* - улар тагликлардан иборат бўлиб, унга икралар солинади;
- *салат идинчалари* - улар чинни шаклига эга бўлиб, салат ва совук кайлаларни узатишда ишлатилади;

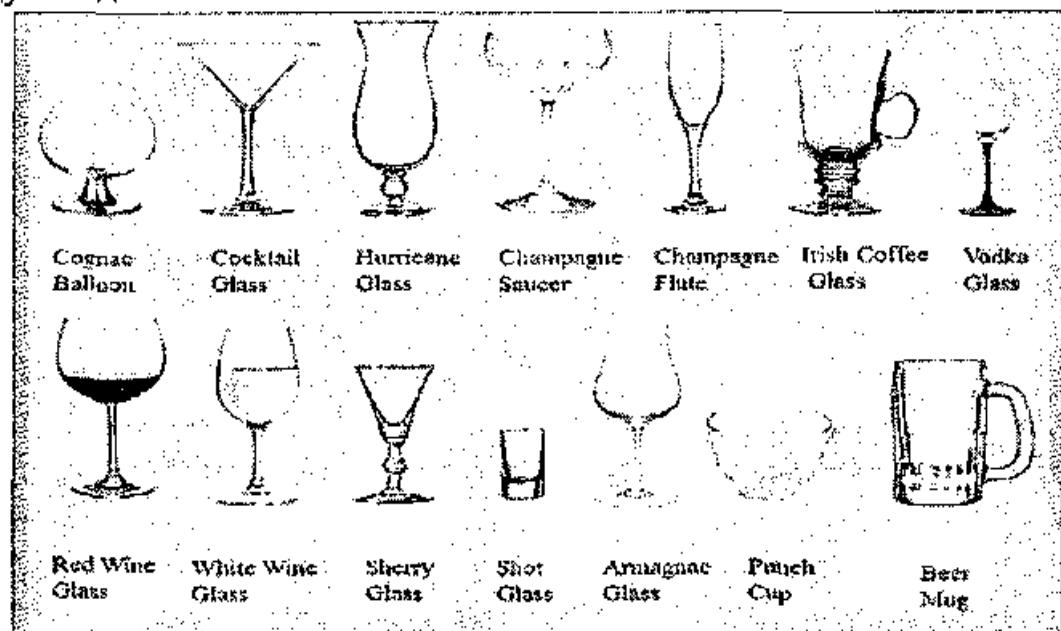
Ресторан сервисини ташкил қилиш

- *компот идишлари* - металсимон шаклга эга бўлиб, компот узатишда кўлланилади;
- *шиша идишлар* - асал ва жем узатишда ишлатилади;
- *шиша вазалар* - оддий ёки билур, шакли ва кўринишига кўра улар турли хилда - пастроқ, узунроқ, цилиндрсимон ва конуссимон бўлиб, уларда зални безатиш учун гуллар кўйилади.

Шиша идишлар билан ишланиш қоидаси. Рюмкаларни кўлда ташиганда куйидаги вариантлар кўлланилади:

- ✓ оёксиз рюмкаларни ташиш. Чап кўлда уттагача рюмка олиб келиш мумкин. Ўнг кўлда рюмка ташилмайди, чунки ўнг кўл ишчи кўл бўлиб, столдаги мижозларга бирор нарсани узатиш учун бўши бўлиши керак;
- ✓ оёкли рюмкаларни ташиш. Кўп микдордаги бундай рюмкаларни сочиқча билан чап кўлда ташиш мумкин. Рюмкаларнинг пастки қисмини бармоклар орасига олиб ташиш анча кулайроқ бўлади. Бу вариантлар факатгина рюмкаларни сервантдан ёки кўшимча столдан то сервировка қилинган столгача олиб боришда ишлатилади.

Рюмкаларни патнисларда ташиш: рюмкалар (факат бир кўринишда - вино ва ароқ учун) металл патнисларда олиб борилади. Патнислар чап кўлда бўлиб, ўнг кўл билан рюмкалар столга кўйилади.



З-расм. Шиша идишлар¹⁸

¹⁸ <http://www.lingvoznaika.ru>

Ресторан сервисини ташкил қилиш

177

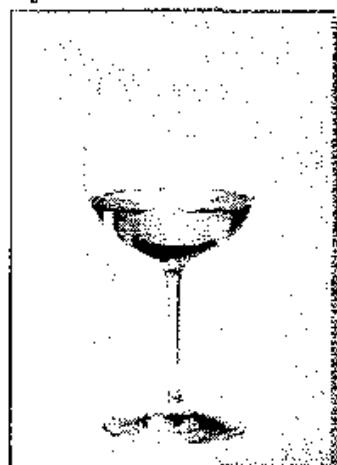
Ресторанда ишлатиладиган шиша идишларининг турини ўрганганимизда унинг тарихи ва ишлаб чиқарилган вакти ҳақида ҳам билишимиз лозим. Чунки меҳмонларга хизмат кўрсатиш вактида ушбу идишлардан фойдаланилади. Бокал шакли винонинг таъми, мазаси, баланси ва уни истеъмол қилингандан сўнг хуштамлигига таъсир кўрсатади.

Бу ҳақида Профессор Claus Josef Riedel биринчи бўлиб, ўтган асрда аниклаган эди. У ўзининг дастлабки кузатувларида бир турдаги винони турли хилдаги бокалларда истеъмол қилганда турлича таъмни аниклаган. Фарқ шу даражада бўлганки, ҳатто винонинг юксак дегустаторлари ҳам бир хилдаги виноларни ичиб, уларга турлича баҳо беришган. Профессор Riedel ўз кузатишлари билан жиддий шугулланиб, бокал шакли алкогол ичимликнинг нафакат кўриниши, балки мазасига ҳам таъсир кўрсатишни илмий асослаб берган.



баландлиги-
240мм,
ҳажми-800 мл

Биологик тушунтиришлар рецепторлар жойлашувига караб асосланади: ширинликларни тилнинг юза қисмида сезиш мумкин, аччик маҳсулотларни тилнинг димогта якин қисмида, нордон маҳсулотларни эса тилнинг ёнбош қисмлари билан, шўрланган маҳсулотларни эса тилнинг марказий қисми билан ҳис қилиш мумкин.



Идиш шаклининг сигими ёрдамида (вино бокали) биз ичаётган ичимликни курайлик билан истеъмол қилишимиз ёки уни кам сезги органлари жойлашган жойга юборишимиз мумкин. Кенг ва очик шаклдаги вино бокали бизга бошимизни пастга эгган ҳолда вино ичишга имкон яратса, тор ҳажмли вино бокали эса бизга бошимизни озгина оркага ташлаган ҳолда ичишни тақозо этади. Бу ҳолатда суюқлик босим натижасида оқади. Вино хуштамлигига таъсир этувчи энг катта омил бинометри-192мм, бу уни оғиз бўшлиги билан дастлабки

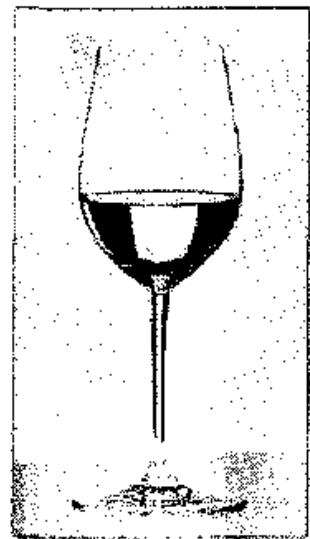
178 Ресторан сервисини ташкил қилиш

ҳажми-600мл

таъсиридир. Бунда бокал деворларининг калинлиги, уни диаметр кенглиги ва унга ишлов берилиш услуби инобатга олинади (у кесилган ва полировка қилинган ёки думалок шаклда бўлиши мумкин).

Вино мазасидаги фарқقا кимёвий баҳо бериш куйидагича: бокал шакли вино таркибидаги феноллар микдорига таъсир кўрсатади (вино мазаси ва кўринишига таъсир этувчи хуштаъм бирлашмалар). Масалан, оғзи кеңт кўринишдаги бокалда ҳаво билан бокал юзаси ўртасида алоқа кўпроқ бўлади ва феноллар тезлик билан эфирга айланади ҳамда винога қуруқ хуштаъм маза багишлайди.

Профессор Riedel аниқ бир турдаги узумдан тайёрланган винонинг хусусиятларини очиб бериш учун маҳсус бокал шаклларини ишлаб чиқди. Riedelнинг дастлабки винолари 1961 йилларда сотувга чиқарилди ва зодагонлар томонидан эътирофга сазовор бўлди. Вино учун бокал яратишка унинг нафақат ўз вазифасини яхши бажара олиши, балки унинг кўриниши ҳам инобатга олинади (кўркам, чиройли ва оддийликни уйғун қилган ҳолда). Riedel бокаллари юпқа деворли безакларсиз бўлиб, дизайн минимум ҳолатда яъни юқори қисми, оёқчаси ва асоси.



баландлиги-

235мм,

ҳажми-405мл

Riedelнинг вино бокаллари дунёнинг машхур дегустаторлари томонидан ўз иш жараёнларида самарали фойдаланилди. 1973 йилда SOMMELIERS вино учун бокаллари бутунжаҳон оммаси эътирофига сазовор бўлди. VINUM чизиги 1986 йилда таништирилди, у машина ёрдамида ишлаб чиқилган ва алкоголь ичимликлар истеъмол қилувчи ихлосмандларга тақдим этилиб, дастлабки нарх - сифат хусусиятига эга бокал ҳисобланади. Кейинчалик бошка турдаги идишлар ҳам тақдим этилди. VINUM сериясидаги бокаллар винога баҳо беришни бошламоқчи бўлган кишиларга багишланган. Одатда, бокал шаклининг фарқига бормайдиган киши унинг ҳажмидан дастлаб ҳавотирга тушади.

Шуни таъкидлаб ўтиш керакки, бокал ҳажми ундағы вино миқдорига таъсир ўтказмаслиги лозим. Сабаби ичимлик бокалга ҳеч қачон түлдириб қўйилмайди.

Бокалдаги вино миқдорини аниглашга ёрдам берувчи қоидалар:

- ✓ қизил винони 100 - 150 мл дан қуйилади (0,75 л вино 6 та бокалга);
- ✓ оқ винони 70 - 100 мл дан қуйилади (0,75 л вино 8 та бокалга);
- ✓ ўткир ичимликлар 25 - 50 мл дан қуйилади.



Қизил вино катта ҳажмдаги бокални, оқ вино ўрта ҳажмдаги бокални ва алкоголли ичимликлар эса кичик ҳажмдаги бокални талаб этади. Агарда сиз янги рангдаги винони танламоқчи бўлсангиз унда VINUM Extreme ёки VINUM XL туридаги бокаллардан бирини танлашингиз мумкин, сабаби уларнинг ҳажми хуштам мазали виноларга кўпроқ мос келади. Вино бокалининг тўғри ишлаб чиқилганлиги ва унга винонинг тўғри усуlda солинганлигини аниглаш учун вино танқидчиси, вино ишлаб чиқарувчи ёки вино бўйича мутахассис бўлиш шарт эмас!

баландиги-225мм,

ҳајсми-610мл

Француз, Италян, Испан виноси истеъмол қилинганда уларга мос келадиган бокалларни танлаш керак.

Хозирда сотувда Spiэгелау бокаллари мавжуд. Улар Riedel бокалларидан арzon, бироқ улар узумларнинг турларига қараб эмас, балки оқ ва қизил винога қараб фарқланади. Уларни факат тежамкорлик мақсадида кўп меҳмонларни тақлиф қилган пайтда ишлатиш мумкин.

Кўплаб дегустация натижалари шуни кўрсатадики, шар шаклидаги бокаллар ўзининг катта майдони туфайли спиртли хидларни тезда бўзланишига ва мева ифорлари сақланиб қолишига олиб келади.



**баландиги-
183мм, ҳајсми-
190мл**

180 Ресторан сервисини ташкил қилиш

Riedel томонидан тавсия этилган бокалнинг ҳажми ва шакли конякнинг карамел ва узум ифорларини сақлаб қолган ҳолда, спиртнинг ўткир хидига қаршилик кўрсатади.

3. Металл идишлар

Ресторан залида официант таом тарқатиш бўлимидан ёрдамчи столга таомларни металл идишларда олиб келади. Металл идишлар мустаҳкам ва кўримлидир, у таомнинг иссиқлик ҳароратини сақлади. Мис ва қалай эритмасидан ясаладиган идишлар иссиқка чидамли бўлиб, зангламайди. Юпқа кумуш қатлами суртилган бу идишлар (0,3 дан 0,5 мм гача) га бадиий ишлов бериш осон. Бундай идишлардан фойдаланишда қаттиқ урилишлардан сақлаш керак, чунки шакли бузилиши мумкин. Ялтироқлик хусусиятини йўқотмаслиги учун вакти - вакти билан бўёқ бериб туриш керак.

Китта чукур тарелка (лаганча). Бу идиш шакли ва ҳажмiga кўра турлича бўлади. Бу идишда бир ёки бир неча мижозлар учун гарнир ва кайлали иккинчи таомлар узатилади. Шаклига кўра лаганчалар айланасимон, узунчоқ ва тўғри бурчакли бўлиши мумкин. Ҳажмiga кўра эса улар бир микдорли ва кўп микдорли бўлади. Бир микдорли идишда бир киши учун таом узатилади, кўп микдорли идишда эса икки ёки ундан ортиқ мижозлар учун узатилади.



4-расм. Метал идишлар

Айланасимон лаганчалар бир микдорли ва кўп микдорли бўлиб, уларда тўсик бўлмайди. Бу идишда газак ва корхона учун тайёрланадиган таомлар узатилади.

Ресторан сервисини ташкил қилиш

Узунчоқ лаганчалар ҳам бир микдорли ва кўп микдорли бўлади. Бир микдорлилар битта тўсикли бўлади (бу идишларда битта гарнирли ва қайлали таомлар узатилади, иккиталик идишларда эса иккита гарнир ва қайлали таомлар узатилади).

Кўп микдорли узунчоқ лаганчалар - тўсиксиз бўлади. Буларда кўп сонли меҳмонлар учун турли хилдаги таомлар узатилади. Балиқ узатиш учун маҳсус узунчоқ лаганчалар мавжуд, лекин улар сал узунроқ бўлади. Нимтабд пиширилган қуш, балиқ ёки уларни бутунилигача тайёрланган таомлар учун каттароқ лаганчалардан фойдаланилади.

Тўғри бурчакли лаганчалар факат бир микдорли (битта пойдеворга эга) бўлади.

Микдорли товалар. Булар металсимон, чукур бўлмаган ва икки дастакли идишлардир. Бу идишларда таомлардан асосан тухум (кўпинча глазуня яъни оқ ва саригини аралаштирумасдан пиширилган тухум) пиширилади. Битта тухум учун (диаметри 140 мм), иккита тухум учун (170 мм), учта тухум учун (190 мм) ва тўртта тухум учун (210 мм) микдорли товалар ҳам бўлади.

Шўрва учун қопқоқсиз косалар. Улар чукур бўлмаган, айлана ва юкори қисмида жойлашган икки дастакли идиш. Каттароқ ҳажмдаги косаларда (0,3 ва 0,5 литр) - шўрвалар узатилади, кичикроқ ҳажмдагисида эса - айрим таомлар узатилади.

Шўрва учун косалар. Улар чукур, металсимон ва бир дастакли идишлардир. Уларнинг ҳажми 0,4 литргача бўлади. Бу идишда шўрванинг ҳамма турлари узатилади. Бунинг афзаллиги шундаки, бир вақтнинг ўзида кўп микдорли шўрвани ташиш мумкин.

Музқаймок учун крем соладиган идишчалар. Улар ярим шар шаклига эга бўлиб, айланасимон тагликдан иборат бўлади. Улар 0,2 ва 0,15 литр ҳажмга эга бўлиб, уларга крем ҳам солиш мумкин.

Кўлни чайини учун идишлар. Улар айлана ва чукур бўлади. Бунда мижозларга қисқичбақа, товук гўшти ва мевалар узатилгандан кейин кўлинини чайиши учун иссиқ ёки совуқ сув берилади.

Тақсимчалар (мураббо идишлари). Улар кичкина, айланасимон ва чукур бўлмаган - 0,05 литрли идишчалардир. Бу идишларда асал, мураббо, жем ва шакар кукуни узатилади.

Тухум учун тагликлар. Бунда бутунилигича қайнатиб пиширилган тухумлар узатилади.

Шакардонлар - айланасимон, цилиндр шаклга эга бўлган

182. Ресторан сервисини ташкил қилиш

таглик ва қопқоқли идишлардир.

0,2 литрли дастакли күзачалар. Бу идишда иссик сув, сут, қаҳва, чой ва бошка ичимликлар узатилади.

Ичимликтарни совутиши учун челакчалар. Улар икки дастакли, 3 литр дан 5 литргача ҳажмга эга. Уларда шишаларни совутиши учун музлар туради. Улар силжийдиган ёки силжимайдиган тагликлардан иборат бўлиб, баландлиги столнинг баландлиги билан тенг бўлади.

Нон идишчалари. Улар турли шаклга эга бўлиб, столга қўйиш учун нонлар узатилади.

Қопқоқли идишчалар. Кабоб, панжарали таомлар ва бошқаларни узатишда ишлатилади.

Металл патнислар. Ўлчамига қараб улар катта, ўртacha ва кичкина бўлади. Таом ташиладиган катта патнисларнинг ўлчами 50x40 см бўлиб, улар таом идишларини, рюмкаларни ва ичимлиги бор шишаларни узатишда хизмат қиласди. Ўртачаларининг ҳажми 35x25 см ёки 30x30 см бўлиб, қабул маросимлари ва банкетларда ишлатилади.

Металл шўрвадонлар. Кўп кишилар учун шўрва узатишда ишлатилади.

Ичимликлар узатишши учун узунчоқ патнислар. Мехмонлар учун узатиладиган ва столга қўйиладиган ичимликларни узатишда хизмат қиласди.

«Каска» қозончаси. Таги айлана, маҳсус тагликка қўйилган металл идиш,

«Лира» дошқозони. Металл таглик ва лампадан иборат. «Каска» қозончасига ўхшаб кетади, лекин унинг таги текис. Бунда мижозлар ўзларига гўшт, жигар ва бошқа таомларни тайёрлашлари мумкин.

4. Ресторанда ишлатиладиган анжомлар

Ресторанларда мижозларга хизмат кўрсатишда ошхона анжомларининг асосан тўрт хилидан фойдаланилади. Булар ошхона, балиқ маҳсулотлари, газак, десерт ва қандолат маҳсулотлари учун ишлатиладиган анжомлардир. Бу анжомларнинг ҳар бири ўзига хос хусусиятга эга. Булардан ташқари ёрдамчи анжомлар ҳам бўлиб, улар хизмат кўрсатиш жараёнида доимо керак бўлади. Асосий анжомлар таомларни истеъмол қилишда ишлатилса, ёрдамчи анжомлардан официант таомларни сузишда ҳамда мижозларга таомни беришда фойдаланади.

Ошхона анжомлари зангламайдиган металлардан ишланган бўлиб, эстетик жиҳатдан улар кишини ўзига жалб қиласди. Чунки ташқи кўриниши кумуш суви югуртирилган анжомлардан фарқ қилмайди. «Люкс», «олий» ва «биринчи» тоифали ресторанларида ишлатиладиган анжомлар мелхиор ва кумуш суви югуртирилган бўлади.

Мелхиордан ишланган анжомлар қабул маросимлари, банкетлар ва байрам тадбирларида ишлатилади. Кундалик амалиётда кўпинча зангламайдиган, пўлатдан тайёрланган ва сифати яхши анжомлардан фойдаланилади. Шуни ҳам айтиш керакки, ҳар бир ошхона анжомида корхонанинг белгиси бўлиши керак. Улар ташқи кўриниши билан уйда ишлатиладиган ошхона анжомларидан фарқ қилиб туриши лозим. Уларнинг бир хил тибда бўлиши катта аҳамиятга эга.



5-расм. Ресторанда ишлатиладиган анжомлар¹⁹

¹⁹ John Cousins, Dennis Lilliecap, Suzanne Weekes Food and Beverage Service, Dynamic Learning, London, 2014.

184 Ресторан сервисини ташкил қилиш

Ушбу 5 - расмдаги анжомлар чалдан ўнгга томон: балиқ санчқиси, кичкина газак санчқиси, асосий таом санчқиси, балиқ пичоги, кичик газак пичоги, асосий таом пичоги, кофе учун қошиқча, чой қошиқчаси, шўрва қошиги, дессерт қошиги, стол сервировкаси қошикларидан ташкил топган. *Асосий анжомларига* - пичок, санчқи ва қошиқ қиласиди. Улар биринчи ва иккинчи таомлар учун (балиқдан ташқари) стол безатилганда қўйилади. Қошиқ ва санчқи иккинчи таом ва газакларни солишда ишлатилади. Улар ташки кўриниши ва ҳажми билан ҳам фарқ қиласиди.

Газак учун анжомлар - пичок ва санчқи. Ошхона анжомидан ўзининг кичиклиги билан фарқ қиласиди. Пичоқнинг ўткир томони тишли бўлиши мумкин.

Балиқ учун анжомлар - пичок ва санчқи. Иккинчи иссиқ балиқ таомида ишлатилади.

Дессерт анжомлари - пичок, санчқи ва қошиқ. Газак учун ишлатиладиган анжомлардан ҳажми анча кичик бўлиб, ширин таомлар, қандолат маҳсулотлари ва мевалар берилганда ишлатилади. Дессерт қошигидан қовурилган тухум, қаймоқ ва бошқаларни истеъмол қилишда ҳам фойдаланиш мумкин. Баъзан учтишли санчқилар бўлиб, битта тиши кенгроқ ва ўткир бўлади.

1-жадвал

Мелхиордан ишлатиган пичоқ ва санчқилариниң асосий тавсифи

Анжомлар номи	Массасија	Умумий тарз	Сои узуннинг, узунлиги, мм	Санчқи гишлари узунлиги, мм
Газак пичоги	90	210	-	-
Газак санчқиси	50	180	-	50
Балиқ пичоги	85	202	95	-
Балиқ санчқиси	65	180	115	65
Ошхона пичоги	125	249	-	-
Ошхона санчқиси	70	210	-	60
Дессерт пичоги	85	85	85	-
Дессерт санчқиси	35	150	90	-

Мевалар учун анжомлар - пичоқ ва санчки. Мевалар берилгандын соң мевалардан газаклар тайёрланғандын ишлатылады. Улар дессерт анжомлардан кичик ҳажмдалиги билан ажралиб турады. Пичоқ эса ўткір бўлади.

Булардан ташқари кўпгина ёрдамчи анжомлар ҳам бўлиб, уларга:

- чой қошиги чой ва бошқа ичимликлар, шириш таомлар, шунингдек, иссиқ газаклар учун агар маҳсус санчқилар бўлмаса берилади;
- кофе учун қошиқ чой қошиқдан ҳажми жиҳатдан фарқ қилиб, табиий кофе ва бошқа турлари учун ишлатылади;
- музқаймоқ учун қошиқ бир текис ва куракчасимон бўлади;
- соус ва крем учун қошиқлар;
- пишлок, сарёғ, лимон ва бошқаларда ишлатыладиган ёрдамчи анжомлар. Сарёғ учун фойдаланиладиган пичноқнинг сопига яқин томони кенгроқ бўлиб, сарёғ берилгандын ишлатылади. Стол безатилгандын пичноқни сомса тарелкасининг ўнг томонига кўйилади. Пишлокни кесиш учун пичоқ ва санчки ишлатиб, у ўроқсимон, учида тишлари бўлади. Лимон кесиш учун пичоқ ва санчки бўлади. Санчқининг иккита ўткір тиши бўлиб, пичоқ ҳам типили ва ўткір бўлиши керак.
- қисқичбақа, саккизоёқ ва денгиз ҳайвонлари учун анжомлар (қисқич ва санчки);
- муз, қанд ва бошқа таомлардаги маҳсулотларни бир идишдан иккинчисига олиш учун ишлатыладиган қисқичлар;
- торт, пироженое ва икралар учун куракчазар;
- меваларни тозалаш, кесиш учун маҳсус пичноқлар ва б.

5. Ресторанларда ишлатыладиган сочик ва дастурхонлар

Ресторанлар ва овкатлантириш корхоналарининг залини бозашда дастурхон, салфетка, сочик, парда ва хизмат кўрсатувчи ходимларнинг кийимлари бир - бирига мос тушиши керак. Ушбу буюмлар энг аввало тоза, яхши ювилган, крахмалланган ва дазмолланган бўлиши шарт. Ресторанда ишлатыладиган буюмларнинг номи ва ўлчами қуйидаги 2-жадвалда кўрсатилган.

186 Ресторан сервисини ташкил қилиш

Ошхона сочиқ ва дастурхонларининг ҳажми метр ва сантиметрда ўлчанади. Улар З гурухга ажратилади:

- Дастурхонлар;
- Салфеткалар;
- Сочиқлар.

2-жадвал

Ресторанда ишлатиладиган буюмларнинг номи ва ўлчами

Номи	Узунлиги, см	Эни, см
Ошхона дастурхони	173	173
	208	173
	250	173
Банкет дастурхони	280	173
	250	200
	500	200
Банкет полотноси	—	140
	—	173
Ошхона сочиқлари	46	46
	35	35
дастурхон ўрнида	50	36
Билакка ташлаб юриладиган сочиқча	85	35
Сочиқ	100-200	40

Ошхона сочиқ ва дастурхонлари фойдаланувчиларга кўра куйидагича бўлади:

- Мехмонлар учун;
- Корхона ишчи ходимлари учун.

Бундан ташқари улар бир марта ва кўп марта фойдаланиш учун мўлжалланган бўлади. Овқатлантириш корхоналари ва ресторанларда дастурхонлар 4 қават қилиб тўшалади:

1. Стол учун гилоф (чехол);
2. Мольтон;
3. Дастурхон;
4. Напперон.

Стол учун гилоф. Улар дастурхон столдан сирғалиб тушиб кетмаслиги ва залдаги шовқинни пасайтириш мақсадида

Ресторан сервисини ташкил қилиш фойдаланилади. Улар «люкс» ва «олий» тоифадаги ресторанлар учун мажбурий бўлиб, юмшок жун матодан (мовут типидан) стол ҳажми бўйича тайёрланади ва резинка ёрдамида мустаҳкамланади.

Мольтон. Унинг асосий вазифаси ҳимоядир. Столга аввал мольтон кейин унинг устидан дастурхон тўшалади. Мольтон юмшок матодан тайёрланади. Унинг 4 та вазифаси бўлиб, биринчидан, дастурхон сирғалиб кетмайди. Иккинчидан, дастурхон устига тўкиладиган таом юқидан ҳимоялайди ва суюкликни ўзига тортиб олиб намни ўтказмайди. Учинчидан, столининг сифати бузилмайди. Тўртинчидан, агар стол устига ошхона идиш - товоклари ва анжомлари қўйиладиган бўлса, уларнинг овози чикмайди ва кўполлик билан қўйилган бўлса ҳам синмайди.

Дастурхон. Мольтоннинг устидан тушаладиган асосий буюм бўлиб, у ресторан зали манзарасига, унинг бадиий безагига мос келиши лозим. Бадиий безаги деганда рестораннинг номи, тамгаси ва дизайни тушунилади.

Дастурхонларнинг турлари ва ўлчами:

- напперон - 1,35 x 1,35м; 1,50 x 1,50 м;
- дастурхонлар - 1,73 x 1,73м; 2,5 x 1,73м; 2,8 x 1,73м;
- банкет дастурхонлари (юбкалар) - 6 x 0,9м; 8 x 0,9м; 10 x 0,9м;
- зиёфат дастурхонлари - 3 x 2м; 4 x 2м; 5 x 2м; 6 x 2м;
- оқ рангли дастурхонлар - 1,72 x 1,73м;

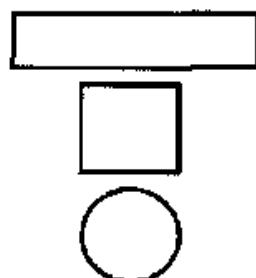
Бундан ташкари полотно дастурхонлар ҳам бўлиб, 3м дан 12м гача узун дастурхонлар тикилади. Ҳозирги кунда ресторанларда 10 - 15 метрли дастурхонлар ўрнига 5 - 7 метрли дастурхонлардан фойдаланилмоқда.

Дастурхонларнинг матоларига кўра турлари:

- манзарали дастурхонларда турли шакллар, гуллар ва чизиклар бўлади (зигир ва ярим зигир дастурхонлар).
- пике дастурхонларда турли геометрик шакллар туширилган бўлади (ип - газлама ва ярим зигир дастурхонлар).
- силлиқ полотно расми бўлмаган силлиқ матолар (пахтадан тикилган дастурхонлар).

Дастурхонларнинг шаклига кўра турлари:

- тўртбурчак;
- квадрат;
- айлана.



Дастурхонларнинг рангига кўра турлари:

- оқ рангли дастурхонлар залга шинамлик ва софлик багишлайди. Ҳар қандай холатда ва барча тоифадаги ресторанларда кўлланилади.
- рангли дастурхонлар йигирилган иплардан тайёрланади. Чой ва кофе ичиладиган столларга рангли дастурхонлар тўшалади. Рангли дастурхонлар ўз навбатида оч рангли ва тўқ рангли дастурхонларга ажратилади.

Дастурхонларнинг безакига кўра турлари:

- манзарали дастурхонлар. Манзарали дастурхонлар анча тўкроқ рангларда бўлади. Бундай дастурхонлар одатда, нонушта вактида ишлатилади. Улар меҳмонхоналар ресторанлари ва ёзги ресторанлар учун мос келади.
- миллий безакли дастурхонлар. Миллий безакли дастурхонларда турли нақшлар бўлади. Улар кўпинча миллий услубдаги ресторанларда фойдаланилади ва залга шинамлик ҳамда хонадон шароитини яратади.

Дастурхонлар кўринишига кўра турлари:

- оддий дастурхонлар. Улар битта столга ёзиш учун ишлатилади. Уларнинг ҳажми стол ҳажмидан 20 - 30 см ортиқ бўлади.
- зиёфат дастурхонлари зиёфат (банкет) столлари учун ишлатилади. Уларнинг ҳажми оддий дастурхонларнинг ҳажми сингари бўлади.

Пахтадан ёки унинг аралашмасидан тўқилган дастурхонлар яхши ювилади, 60°C да ундаги таом ва ичимлик доғлари кетади. Дастурхонлар яхлит бўлгани яхши, чунки катта ўлчамдаги столларга кичик ўлчамдаги бир неча дастурхонларни тўшаганда уларнинг ораси очилиб қолиши мумкин.

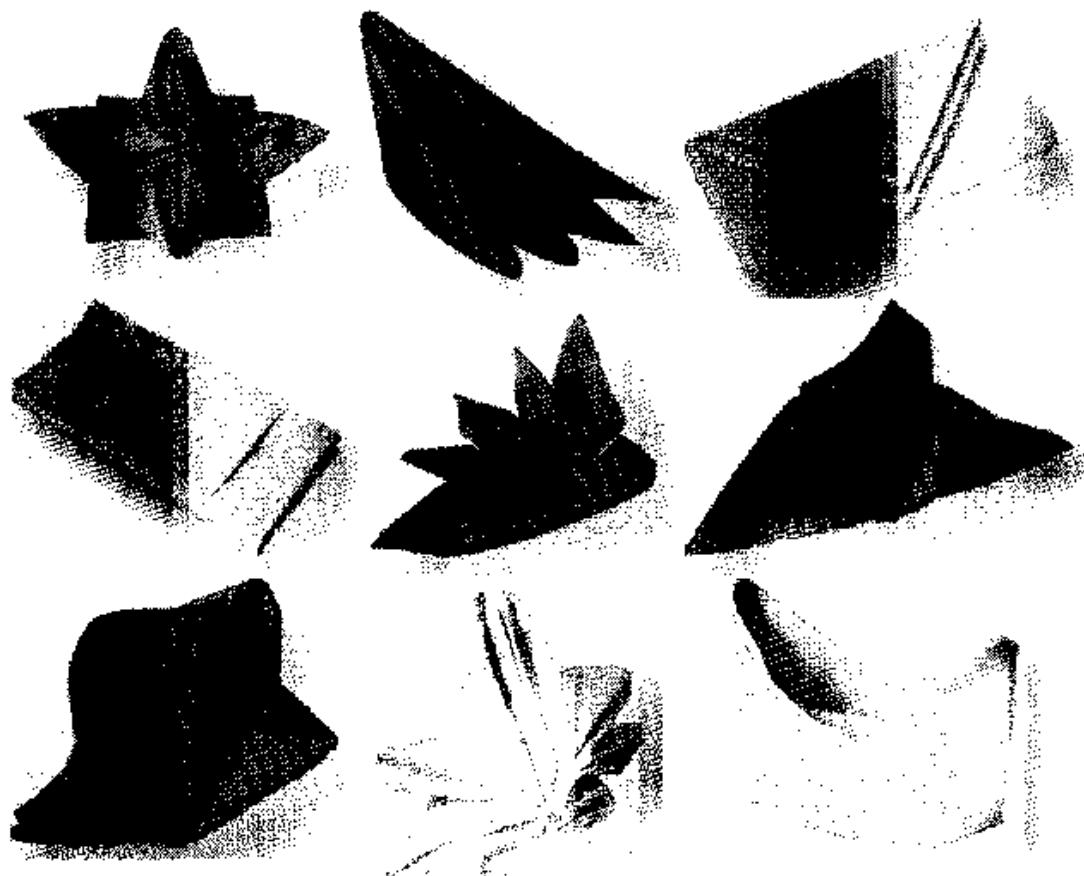
Напперон. Дастурхоннинг устидан тўшалиб, унинг вазифаси ҳам ҳимоя ҳам безакдир. Масалан, дастурхонга тушадиган ҳар хил доғлардан асрайди. Баъзи ҳолларда дастурхонлар уланган бўлса, ўша уланган жой напперон билан ёпилади.

Салфеткалар. Улар дастурхонлар тайёрланадиган матодан тайёрланади. Агар салфеткалар бошқа рангда, дастурхон бошқа рангда бўлса, ресторан залида яхлит уйғунлик йўқолади, яъни

Ресторан сервисини ташкил қилиш [180]

ранглар бир бирига мос тушмайды. Бу эса залнинг умумий кўриниши ва безагига таъсир кўрсатади.

Ресторанларда асосан пахтадан тайёрланган сочик - салфеткалар ишлатилади. Уларнинг хажми официант патниси юзига мос бўлиши шарт. Пахтадан тайёрланган бу сочик - салфеткаларга мижозлар кўл артади, айниқса, ёғли таомлардан сўнг салфеткалар кенг фойдаланилади.



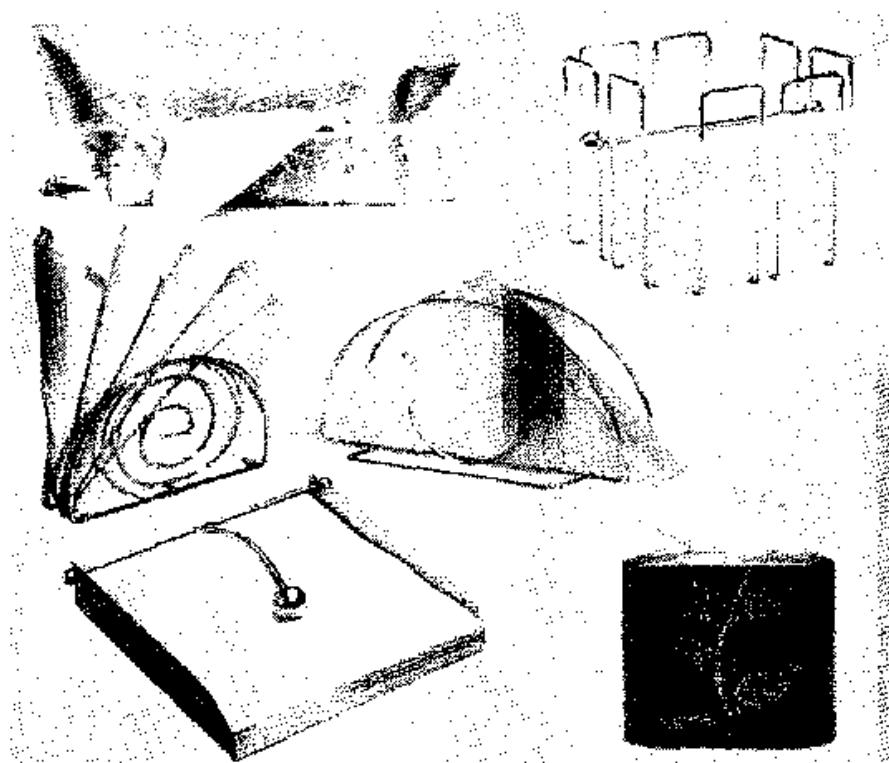
6-расм. Салфетка турлари

Салфеткалар тарихига назар таштайдиган бўлсак, бундан 3500 йил олдин Қадимги Грецияда куллар ёки хизматкорлар ўз хужайнларининг лабларини «Анжир» дараҳтининг барглари билан артиб қўйиши қабул қилинган. Ҳақиқий салфеткалар эса биринчи маротаба бундан 2000 йил олдин Қадимги Римда қўлланилган.

Хозирги кунда матоли салфеткалардан ташқари қоғоз салфеткалар ҳам урф бўлган. Қоғоз салфеткалар гигиеник жиҳатдан жуда қулай. Европада ҳатто бир марта ишлатиладиган қоғоз дастурхонлар бўлиб, одатдаги дастурхонни ҳар доим ювдиришдан

190. Ресторан сервисини ташкил қилиш

күра арzonрок тушади. Столда қоғоз салфеткалар бўлиши, айниқса аёллар учун қулайлик тұғдиради. Оғиз ва қўлларини сочиқ-салфеткаларга артмасдан, қоғоз салфеткалардан фойдаланишиади. Қоғоз салфеткалар 41x41 см ўлчамда бўлиб, икки қаватли, тўрт қаватли ва кўп қаватли бўлади.



7-расм. Қоғоз салфеткалар

Салфеткалар «люкс», «олий» ва «биринчи» тоифадаги ресторанларнинг ҳар бир мижозига алоҳида тақдим қилинади.

Салфеткалар бир неча турларга ва ҳақисиларга эга:

- стол безатиш учун салфеткалар, ҳажми - 60x60см;
- тамадди қилингандан сўнг фойдаланиладиган салфеткалар, ҳажми - 50x50см;
- миллий кўринишдаги салфеткалар, ҳажми - 35x35см;
- рангли салфеткалар, ҳажми - 30x30см;
- ип-газламали салфеткалар, ҳажми - 25x25см;
- оқ салфеткалар, ҳажми - 46x46см;
- индивидуал салфеткалар, ҳажми - 41x41см;
- патнис учун салфеткалар.

Миллий кўринишдаги салфеткалар миллий услугдаги овқатлантириш корхоналарида дастурхон қандай матодан бўлса, шундай матодаги салфеткалар берилади.

Индивидуал салфеткалардан кўл ювгандан сўнг фойдаланилади. Жўжа, кискичбака ва бошка айрим таомлар тортилгандан сўнг кўлни артиш учун ишлатилади. Улар ип - газлама матосидан тайёрланади.

Патнис учун салфеткалар юмшоқ ип - газлама матодан шу патниснинг ҳажмига мос ҳажмда тайёрланади, чунки уларни йиртиш мумкин эмас. Ҳар бир патнис учун 15 комплект салфетка бўлиши шарт. Уларнинг ҳажми патниснинг катта кичиклигига боғлик бўлади.

Сочиқлар. Ресторанда кўп ишлатиладиган навбатдаги мато туридир. Ресторанда бир неча хил сочиқ турлари мавжуд бўлиб, улар ҳар хил мақсадларда ишлатилади.

Сочиқлар фойдаланишига ва ҳаёзмига кўра қўйидагиларга бўлинади:

- сочиқлар, ҳажми - 100 x 40см;
- қўл сочиқлари, ҳажми - 85x35; 70 x35см;
- билакка ташлаб юрадиган сочиқлар, ҳажми - 35x80см;
- идиш - товоқ ва анжомларни артиш учун сочиқлар, ҳажми - 70x70см.

Сочиқлар идиш - товоқларни артиш учун ишлатилади, шунингдек стол артишда қўлланилади, узунлиги 1 - 2м, эни эса 40 см бўлиб, юмшоқ паҳтадан тайёрланади ва намни ўзига тез олади.

Кўл сочиқлар. Асосий вазифаси кўл артиш бўлиб, овқатланиш ташқари ҳолларда ҳам ишлатиш мумкин.

Билакка ташлаб юрадиган сочиқлар. Таом беришда бундай сочиқчалар официантнинг чап билагида, чап енгини сочиқнинг бир томони билан беркитиб турган ҳолда ишлатилади. Билак сочиқчаси официант меҳмонларга таом тарқатишда унинг қўлини иссикдан сақлайди ва енги кир бўлишига йўл қўймайди. Бундай сочиқ билан идиш-товоқларни артиш мумкин, аммо дастурхондаги чиқинди, ушокларни артиб олиш мумкин эмас. Кўл артиладиган сочиқ сифатида фойдаланишга ҳам йўл қўйилмайди. Сочиқ хамма вақт официант қўлида тоза бўлиб туриши талаб қилинади.

Билак сочиқчаси (35x80 см) силлиқ оқ ёки йўл - йўл, яхши дазмолланган бўлиши шарт. Мижозлар туриб кетгач, столлар ийғишириб олинади, янгидан дастурхон безалгандан сўнг хизмат

19. Ресторан сервисини ташкил қилиш

жараёни бўлмаса, официант билак сочиқчасини тахлаб чап билагига ташлайди ва мижозларни кутади. Бу сочиқчани чўнтакка солиш ёки слакга ташлаб юриш мумкин эмас.

Идиш - товоқ ва анжомларни артиш учун юпқа ип газламали матодан сочиқ тайёрланади, у сувни ўзига осон шимиб олади ва идиш - товоқлар ювишда тола колдирмайди. Уларни бошка турдаги сочиқлардан фарқлаш учун иккита рангли чизик билан безалади.

Сочиқ ва дастурхонларни сақлаш қоидаси қуйидагича бажарилади:

1. Курук кир бўлган дастурхонлар суюқлик тўкилган дастурхонлардан ажратиб олинади. Суюқлик тўкилган дастурхонлар аввал қуритилади, сўнг букилиши бўйича тахлниаб, маҳсус қопчага (полетилен қопчаларига жойланади) солинади ёки дастурхонлар бир - бирига тугилади.

2. Баҳор мавсумида ишлайдиган овқатлантириш корхоналарида ёмғирдан сўнг дастурхонни йиғиштириб олишга алоҳида эътибор бериш керак. Аввало, уларни қуритиш ва ундан сўнг тахлаш лозим. Чунки дастурхонни йиғиштиришдаги совуққонлик туфайли улар яроқсиз ҳолга келиш мумкин.

3. Тоза дастурхонларни курук, шамоллатиб туриладиган омборларда стеллажларда тўрт буклаб ва бир - бирининг орасига киритиб сақлаш мумкин. Дастурхонлар аниқ букиладиган жойига қараб тахланиши лозим.

4. Кир бўлган дастурхонларни тоза дастурхонлар турадиган хонага олиб кириш мумкин эмас, чунки улар инфекция тарқатиши мумкин.

5. Идиш - товоқ ва анжомларни артиш учун сочиқ, патнис учун салфеткалар доимо тоза бўлиши лозим. Улар ҳам худди ошхона дастурхонлари каби сараланади, ювилади, дазмолланади, лекин крахмал килинмайди. Улар қўшимча хона ёки омбордаги алоҳида жовонда сақланади.

6. Кўл артиш учун салфеткалар ҳар доим фойдаланилгандан сўнг ювилади, дазмолланади ва крахмалланади.

Ресторан сервисини ташкил қилиш

Сочик ва дастурхонлар билан ишлаш қоидаси. Ҳар бир официант мижозлар билан учрашишга тайёргарлик кўраётганда ҳам, хизмат кўрсатиш жараёнида ҳам сочик ва дастурхонлар билан тўғри муносабатда бўлишнинг муайян қоидалари ҳамда кўникмаларини яхши ўзлаштирган бўлиши лозим.

Дастурхонлар столга тўғри тўшалиши лозим, бунда дастурхоннинг маркази столнинг марказига мос келиши, четлари эса столнинг оёғига мос тушиб туриши керак. Агар дастурхонда монограмма ёки бирор тасвир бўлса, мижозларга кўринадиган қилиб тўшаш мақсадга мувофиқдир. Ҳар бир официант дастурхонни тўғри тўшашни ва мижоз кўз ўнгига алмаштиришни ҳам билиши лозим. Дастурхонни йигиштиришда у кирхонада қандай тахланган бўлса, шундай тахланиши керак, яъни дастурхон тескари қилиб тахланади. Чунки дастурхон ичida ҳар хил чиқиндилар бўлиши мумкин.

6. Мижозларга совук газакларни беришда ишлатиладиган идиш-товоқлар

Совук газакларни беришда ишлатиладиган идиш - товоқларга куйндагилар киради:

- кичкина газак тарелкалари (диаметри - 200 мм);
- газак солинадиган квадрат идишлар (диаметри - 240, 260, 480, 720 мм) - газаклар, тузланган маҳсулотлар, кўзиқорин ва бошқаларда ишлатилади;
- балиқ маҳсулотлари солиш учун идишлар (диаметри - 250, 300 мм; узунлиги - 100, 150 мм) - балиқ гастрономияси учун, ёғли балиқ, широт, сардин, сайра ва бошқа балиқ маҳсулотларида ишлатилади;
- узунчоқ идишлар (узунлиги - 350 - 400 мм) - балиқ ва гўшт гастрономияси, буюртма таомлар учун ишлатилади;
- айлана идишлар (диаметри 300 ва 350 мм) - гўшт ва сабзавот маҳсулотлар газаги, буюртма таомлар учун ишлатилади;
- вазалар (диаметри 240 мм) паст бўйли бўлиб, фирма газаи, шунингдек янги помидор, бодринг, редиска ва бошқа маҳсулотлар учун ишлатилади;
- соус идишлар (ҳажми - 100, 200, 400 см³) - совук соуслар ва қаймок учун (биттадан олти порсиягача) ишлатилади.

7. Столга биринчи ва иккинчи таомларни беришда ишлатиладиган идиш - товоқлар

Биринчи таомларни беришда ишлатиладиган идиш - товоқларга қуйидагилар киради:

- суюқ таомлар учун тарелкадаги идиш (чашка ёки коса) - сиғими 350 ва 400 см³ - суюқ таом ва пюресифат шүрва, шунингдек қийма солинган шүрва, товуқ шүрвалар учун;
- чуқур ошхона тарелкалари (диаметри 240 мм, сиғими 500 см³) - тұла ҳисса шүрва учун;
- чуқур ошхона тарелкалари (диаметри 200 мм, сиғими 300 см³) - ярим ҳисса шүрва учун, улар остида газак тарелкалари бўлади;
- шүрва қўйиш учун қопқокли идишлар (4, 6, 8, 10 ҳисса учун) - оиласвий мижозларга, туристлар гурухига, конференция ва турли хилдаги тадбир қатнашчиларига хизмат кўрсатишида ишлатилади.

Иккинчи таомни беришда ишлатиладиган идиш - товоқларга қуйидагилар киради:

- ошхона кичик тарелкалари (диаметри 240 мм) - балиқ, гўшт, парранда гўшти, ов ўлжалари гўштларидан тайёрланган таомлар учун;
- айлана идишлар (диаметри 500 мм) - парранда, ов ўлжалари гўшти, сабзавот, рангли қарам, кулинар котлетлари учун ишлатилади. Бундай идишларда таом тарқатиши жойидан таом келтирилади, ёрдамчы столда олдиндан тайёрланган тарелкаларга сузилади.

8. Мижозларга дессертни беришда ишлатиладиган идиш - товоқлар

Мижозларга дессертни беришида ишлатиладиган идиш - товоқларга қуйидагилар киради:

- кичкина дессерт тарелкалари (диаметри 200 мм) - ширин шавла, мевалар, ширинликлар учун;
- чуқур дессерт тарелкалари (диаметри 200 мм) - қулупнай, олхўри ва бошқа мева солинган ширин таомлар учун.

Иssiқ ичимликларни беришида ишлатиладиган идиш - товоқларга қуйидагилар киради:

- чой дамлаш учун чойнаклар (сиғими 250, 400 ва 600 см³);
- қайноқ сув учун чойнаклар (1200 - 1600 см³) - кўш чойнакда чой

Ресторан сервисини ташкил килиш

195

берилганды ишлатыладиган чойнаклар;

- чой чашкалари тарелкага қўйилган ҳолда (сигими 200 - 250 см³)
- чой, кофе ва сут билан, какао учун;
- чой билан стакан қўйилган тарелка (диаметри 185 мм);
- кўк чой учун пиёла (сигими 250 ва 300 см³) ва кора кофе учун 1, 4, 6 хисса сифимли, хар хиссаси 100 см³ бўлган;
- чашка тарелка билан (сигими 100 см³) - кора кофе, суюқ шоколад учун;
- ширинликлар учун кичкина идишча (диаметри 90 мм) - асал, киём, лимон, шакар учун.

Мева ва қандолат маҳсулотларини бернида ишлатыладиган идиши - товоқларга қўйиладигилар киради:

- десерт майдага тарелкалари (диаметри 200 мм) - олма, нок, узум, ковун - тарвуз ва бошқа мевалар учун;
- текис вазалар (диаметри 300 мм) - ширинликлар, айланалар шаклдаги тортлар учун;
- маҳсус чинни вазалар - нон, қуритилган нон, ширинликлар ва бошқаларни қўйиш учун;
- сомса тарелкалари - қандолат маҳсулотлари учун.

Ресторан залидаги ҳар бир ўрин учун:

- сомса тарелкалари 4 - 5 комплект;
- чуқур тарелкалар - 1,5 комплект;
- кичик ошхона тарелкалари - 3 комплект;
- десерт тарелкалар - 1,5;
- газаулар учун - 2 - 3 комплект тарелкалар бўлиши назарда тутилади.

Хулоса. Ҳар бир ресторан ва овқатлантириш корхонаси борки, унда ўзининг даражаси ва тоифасига мос ошхона ва зал учун идиши - товоқ ва анжомларига эга. У ерга ташриф буорувчилар албатта хизмат кўрсатиш сифати, таомларнинг хуштъямлиги ва кўриниши, ходимлар хизматига алоҳида зътибор қаратишади. Шунингдек, таомлар қандай идишларда сузилганлиги, таом кўринишининг идишга мослиги, ичимликларга мос идишлар ҳар қандай мижозни ўзига жалб қиласдан қолмайди. Баъзида мижозларнинг ёмон кайфият билан чишиб кетишига сабаб бўладиган энг кўпол ҳатолардан бири бу идиши - товоқларнинг яроқсиз ҳолга келиб қолганидир. Шу сабабли ресторан маъмурияти идиши - товоқ ва анжомларни танлашда бу каби омилларни инобатта олишлари керак.

196 Ресторан сервисини ташкил қилиш

Зеро, “яхши ва кўнгилдагидек хизмат - мижоз ташрифининг кафолатидир”, - деган фикрни унутмайлик!

Таянч сўз ва иборалар: чинни идишлар, фарфор-фаянс идиш - товоқлар, биллур ва шиша идишлар, металл идишлар, ресторан анжомлари, ресторан сочиқ ва дастурхонлари, совук газаклар учун идиш - товоқлар, биринчи ва иккинчи таомларни бериш учун идиш - товоқлар, десерт учун идиш - товоқлар.

Мавзуни ўзлаштириши бўйича мустақил ишлатиши учун саволлар:

1. Чинни ва фарфор - фаянс идиш - товоқлари ҳақида маълумот беринг
2. Биллур ва шиша идишлар қандай усулда ясалади?
3. Металл идишлар ҳақида маълумот беринг.
4. Ресторан ошхонасида ишлатиладиган анжомлар ҳақида маълумот беринг.
5. Ресторан ошхонасида ишлатиладиган сочиқ ва дастурхонлар ҳақида маълумот беринг.
6. Мижозларга совук газакларни беришда қандай идиш - товоқлар ишлатилади?
7. Столга биринчи ва иккинчи таомларни беришда қандай идиш - товоқлар ишлатилади?
8. Мижозларга десертни беришда қандай идиш - товоқлар ишлатилади?

Тест саволлари:

1. Чинни ва фаянс идиш - товоқлар бошка идишлардан қандай фарқ қиласи?
 - A) Шаклининг оддийлиги, ноёблиги билан фарқ қиласи
 - B) Нур ўтказмайдиган ва рангсиз бўёклар билан фарқ қиласи
 - C) Механик мустаҳкам ва кимёвий чидамга эгалиги билан фарқ қиласи
 - D) Механик мустаҳкам ва термик тургунлиги билан фарқ қиласи
2. Қаттиқ чиннилар қандай хусусиятга эга?
 - A) Қаттиқ чинни юксак механик, термик ва кимёвий хусусиятга эга
 - B) Нур ўтказмайдиган, рангсиз хусусиятга эга
 - C) Механик мустаҳкам ва термик тургунлик хусусиятига эга
 - D) Ялтироқлик хусусиятига эга

3. Шишадан ясалған идишлар қандай усулда тайёрланады?

- А) Пуфлаб ва пресс slab
- Б) Қайнатған ҳолда
- В) Катта босим остида
- Г) Қиздирілған ҳолда

4. Мольтоннинг вазифасы түгри күрсатылған қаторни белгиләнг

- А) Химоя
- Б) Безак
- В) Дастанхон
- Г) Манзара

5. Ҳақиқий салфеткалар биринчи маротаба қаерда күлланилған?

- А) Қадимги Римда
- Б) Грецияда
- В) Францияда
- Г) Германияда

Амалий машғулотта тайёргарлик күрши учун савол ва топшириқтар:

1-топшириқ: Маъруза машғулотида ўтилған «Ресторанлар ва овқатлантириш корхоналарида ишлатыладын идиш – товок ва анжомлар» мавзусига қўшимча ошхонада таомлар тайёрлашда ишлатыладын идиш – товок ва анжомлар ҳақида маълумотлар тўпланг ва тақдимотини тайёрланг.

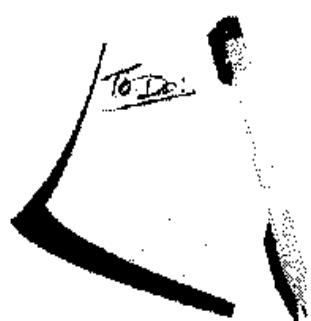
2-амалий топшириқ:

Тасаввур қилинг Сиз метрдотельсиз!

Ресторанда янги йил байрамини нишонлаш учун буюртма қабул қылгансиз. Стол 20 нафар мижозлар учун тайёрланган ва Сиз олдиндан 50% буюртма пулини олгансиз. Мижозлар сафига яна 2 нафар меҳмон қўшилди ва жами 22 нафар меҳмонларга хизмат жараёни бошланди. Шунингдек, залда бошқа меҳмонлар ҳам бор. Байрам тадбири авжига чиккан пайтда залда келишмовчиликлар бўлиб, натижада столда турган идиш – товоклар синган. Энг қизиги буюртмачи меҳмон тадбирдан кетиб қолган. Бундай вазиятда метрдотель сифатида Сиз бу муаммони қандай бартараф этасиз?



198. Ресторан сервисини ташкил қилиш

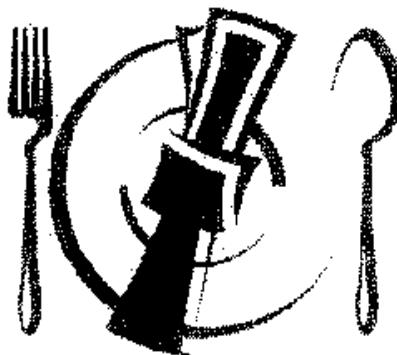


Муаммони ечиш йўллари:

1. Аввал муаммони яхшилаб ўрганиб таҳлил қилинг.
2. Унинг ҳал қилиш йўлларини топишда ҳар хил усуллардан фойдаланинг.
3. Бу муаммонинг ечимини топишда бирор ресторан мисолида кўриб чиқинг

Ресторан сервисини ташкил қилиш

**10-Маеву: РЕСТОРАН ТАОМНОМАСИНИ ТУЗИШ
ТАРТИБИ**



Режа:

1. Ресторанларда фойдаланиладиган таомномаларнинг моҳияти ва унинг аҳамияти
2. Таомномани тузиш тартиби ва унинг турлари
3. Хорижий туристлар учун мўлжалланган таомноманинг ўзига хос хусусиятлари

1. Ресторанларда фойдаланиладиган таомномаларнинг моҳияти ва унинг аҳамияти

Францияда 1571 йилда Карл IX нинг саройидаги зиёфат учун ўзида таомлар рўйхатиши акс эттирган «*I - Таомнома*» ишлаб чиқилган. Бу эпизотик воқеа бўлганлиги сабабли ўша пайтда «Таомнома» номини олмаган. Ҳақиқий Таомнома 100 йил ўтгач, яъни XIV асрнинг 60 - йилларида Людовик XIV нинг сарой ошхонасига тушлик буюртмаси учун таомлар рўйхати сифатида ишлаб чиқилган. Кўриниши жиҳатидан улар қалин қоғоздан тайёрланган карточкалар бўлиб, уларда таомлар рўйхати ягона нусхада киролга тайёрланган²⁰.

Францияда «*A la carte*» деб номланган таомномадан фойдаланилган ва меҳмонлар ўzlари хоҳдаган таомларни танлаш хукукига эга бўлганлар. Ўшанда маҳсулотларни саклаш максадида консервалар ва ваакумли қутилар яратилган. Қирол саройидаги базмларда юзлаб меҳмонлар иштирок этган. Бу зиёфатларда меҳмонларнинг даражасига қараб ҳар хил таомлар тортилган, яъни юқори даражали меҳмонларга энг тансик таомлар берилган.

XIX аср ўрталаридан «*A la carte*» таомномасидан фойдаланила бошланган. Мижоз таклиф килинган рўйхатдан ўзига маъқул таомни танлаш имкониятига эга бўлган.

1831 йилда Нью - Йоркда очилган машхур «Делмонико» ресторани АҚШдаги биринчи ресторан ҳисобланади. Ўша даврда

²⁰ Аковбянц Е.Р. Организация обслуживания в ресторане. Учебное пособие. Т.: 2007.

200) Ресторан сервисини ташкил қилиш

АҚШда ресторан ишининг ривожланишига француз анъаналари катта таъсир кўрсатган. 1852 йилга келиб АҚШнинг биринчи классли ҳар бир меҳмонхонаси ўз француз бош ошпазига эга бўлган. Таомнома ҳам анъанага кўра француз тилида ёзилган, бу эса инглиз тилидаги мижозлар учун қийинчиликлар туғдирган. «Делмонико» ресторанининг соҳибларидан бири Жон Делмониконинг саъй-харакати билан биринчи марта икки тилли таомнома жорий қилишган. Унда таомларнинг француз ва инглиз тилидаги номлари карама - қарши жойлаштирилган. Бу анъана сакланиб колиб, йиллар ўтиб бутун дуёга кенг тарқалди.

Биз «таомнома» деб атаган сўз рус тилидаги «Меню», асли французча «тет» сўзидан келиб чиқсан бўлиб, унинг туб маъноси «Нонушта, тушлик, кечки таомлар жадвалидир».

Ресторанлар ва овқатлантириш корхоналарида таомлар, уларга сарфланган маҳсулотлар ва ҳар бир таомнинг нархи таомномада кўрсатилади. Истемол қилинадиган таомлар билан бир каторда мижозларга кулинар маҳсулотлар, ичимликлар ҳам тавсия қилинади. Таомнома маҳсулот ассортиментини ҳисобга олган ҳолда тузилади. Ҳар бир ресторан ва овқатлантириш корхонаси ўзининг маҳсулотлар заҳираси, йил фасли ва истемолчилар оқимини ҳисобга олган ҳолда таомномасини тузади.

Таомнома - ресторан иши муваффақиятининг асосий шартидир. Таомноманинг ҳар хил кўринишлари мавжуд. Бош - ошпаз каталоги ёки маҳсус (фирменный) таомлар таомномасини таклиф этиш бу фақатгина қиммат эксклюзив ресторанларга хос.

Халқаро амалиётда таомноманинг классик, анъанавий икки тури мавжуд²¹:

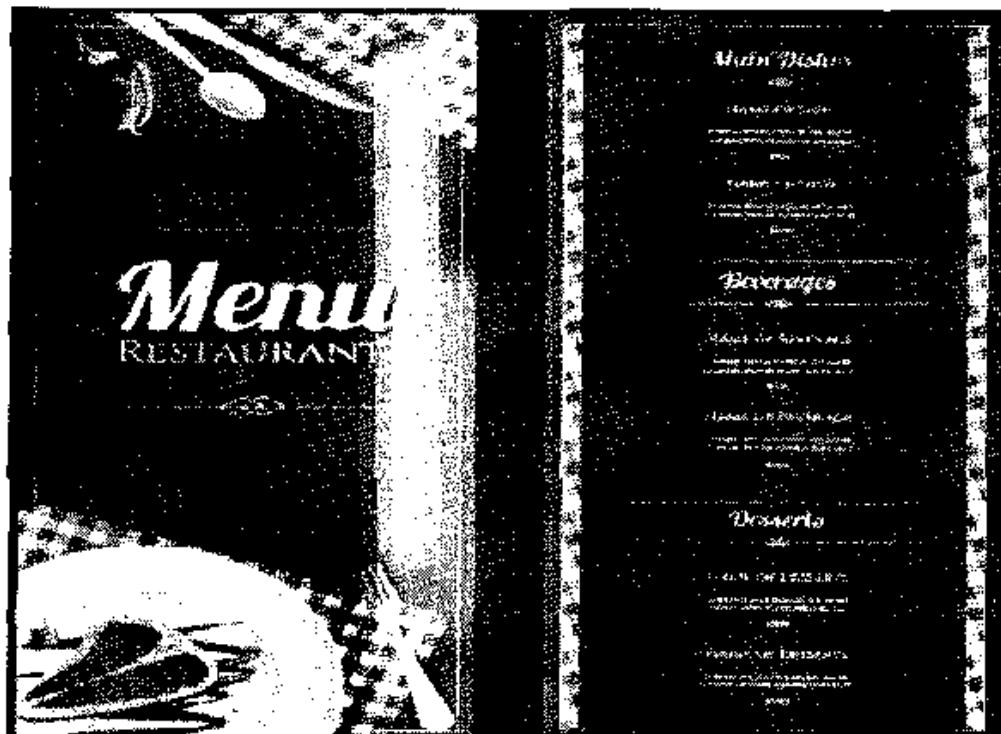
- «A la carte» (from the card) таомномаси ҳар қайсиси алоҳида нархга эга порцияли таомлардан иборат. Бу таомномани буюртмали деб аташ мумкин (таомларни эркин танлаш мумкин). A la carte - нархи қиммат ресторанларда қўлланилади;

- «Table d'hote» (table of the host) таомномаси ҳар бир таомнинг бир ёки бир неча вариантларини белгиланган нархларда таклиф этади. Таомноманинг бундай тури Европа меҳмонхоналарининг ресторандарида кўп қўлланилади. Афзаллиги шундаки, меҳмонлар уни тежамлироқ деб ҳисоблашади;

²¹ John Cousins, Dennis Lilliecap. Suzanne Weekes Food and Beverage Service. Dynamic Learning, London, 2014.

Ресторан сервисини ташкил килиш [20]

- «*Du jour*» таомномаси навбатчи ёки кундалик доимий таомларни таклиф этади. Яъни одатда тез тайёрланадиган арzon ва машхур кундузги таомлардан иборат бўлади.



1-расм. Таомноманинг кўриниши

Хизмат кўрсатиш тури ва сифати ҳамда мижозлар жамоасидан келиб чиқкан ҳолда таомнома куйидаги кўринишларда тақдим этилади:

- таомларни мустақил танлаш - ушбу таомнома тури кўпроқ барча ташриф буёриши мумкин бўлған овқатлантириш корхоналарида амалда қиласи (ресторан, кафе, ошхона ва б.). Коидага кўра, шўрвалар ярим порция ва порция қилиб нархланади.
- мустақил танлашда таомларнинг кенг қамрови тури «*A la carte*» таомномаси ҳисобланади. Одатда ресторан ва кафеларда фойдаланилади. «*A la carte*» таомномасида кенг қамровдаги фирмада таомлари, турли хилдаги яхна таом ва газаклар, иссиқ газаклар, биринчи, иккинчи таомлар, иссиқ ва яхна ичимликлар, дессерт ва қандолат маҳсулотларининг нархлари кўрсатилган ҳолда бўлади. Таомнома бўйича буюртма қилинган таом ва газаклар индивидуал тарзда тайёрланади ва 15 - 20 дақиқа ичиде мижозларга тақдим этилади. Бу ҳақида официант олдиндан огоҳлантиради. Ушбу

202 Ресторан сервисини ташкил қилиш

таомларга бўлган буюртмалар ташкилот ёпилишидан бир соат аввал тўхтатилади.

- туристлар учун таомнома - туристлар учун маҳсус тайёрланади ва баҳоси унча қиммат бўлмайди.

- мажмуали кўринишдаги тушлик (нонушта, кечки таом) аввалидан ташкил этилган жамоа (ишчилар, талабалар, мактаб ўкувчилари учун), шунингдек, ресторанларда кундузги пайтда фойдаланилади.

Ресторан, кафе, барларнинг таомномаларда таом ҳамда ичимликларнинг номлари, баҳоси кўрсатилади. Овқатлантириш корхоналарининг бошқа турларида таом учун сарфланган маҳсулот миқдори кўрсатилади.

Таомномада мижозлар учун ҳамма таомлар номи аниқ ёзилиши керак (таом номлари, ичимликлар, кандолат маҳсулотлари номларини қисқартириб ёзиш мумкин эмас. Қандай таом тавсия қилинайти, тайёрланган маҳсулот баҳоси - ҳаммасини истеъмолчи билиши лозим). Ҳар бир таом ва ичимликинг номи аниқ, кишини ўзига жалб киласидиган бўлса, мижоз истеъмол қилганда унинг мазасини татиб мазмун шаклига монанд эканлигига ишонч ҳосил қиласи.

Шу нарсани ҳам эътиборга олиш керакки, овқатлантириш корхоналарига мижозлар фарзандлари билан келишлари мумкин. Шунинг учун болаларга мўлжалланган таомлар таомномаси ҳам бўлиши ва таомнома тузилганда таомнинг сифати юқори, витаминаларга бой маҳсулотлардан тайёрланганлиги, ёқимли ва мазали бўлиши ҳам талаб этилади.

Таомнома расмийлаштирилганда у нафакат реклама ролини ўтайди, балки ресторанинг ўзига хос хусусиятларини ифода ҳам этади. Ресторанинг тамғаси таомномага безак вазифасини ўтайди. Таомнома сифатли көзозга аниқ, яхши ўқиладиган ҳамда чиройли ҳарфлар билан ёзилиши, яъни ҳарфлар хажми бир - бирига мос, сўзлар оралиғи дид билан жойлаштирилиши керак. Чунки сўзлар ҳар бир мижоз назарига ҳар хил ташланади. Агар ресторан даражаси юқори бўлса, унда таомнома жилди чармдан тайёрланади ва юзига ресторан тамғаси туширилади.

Одатда таомнома очилганда ўнг томонининг юқори қисми тез кўзга ташланади, демак худди шу жой эстетик дид билан безатилиши керак. Янги таомлар, газак ва ичимликлар номи

чиroyли килиб ёзилади. Таомноманинг пастки чап томонида таом ҳақида кишини ўзига жалб қиладиган тарихий маълумотнома қисмлари расм билан берилиши ҳам мумкин. Босмахонада чол этиладиган таомномаларнинг ҳар бир бўлимида қўшимча таомлар ёзиладиган жой бўлиши керак, чунки унда янги таом, газак ва ичимликлар киритилиши лозим.

Хорижий туристларга хизмат кўрсатадиган ресторон ва кафеларнинг таомномалари чет тилларда (инглиз, немис, француз, япон, корейс) берилади.

Люкс тоифасидаги ресторонлар таомномаларида 15 тагача совук, 3 тагача иссиқ газак, 5 та суюқ таом, 30 та иккинчи иссиқ таом, 6 тагача ширин таомлар бўлади. Шаҳар ташқарисидаги миллий ва тематик ресторонларда таом ва ичимликлар микдори алоҳида белгиланади. Бундай ҳолларда рестороннинг асосий ассортименти миллий ва тематик йўналишдаги маҳсус таом ва ичимликлардан иборат бўлади.

Биринчи тоифадаги ресторонларнинг таомномасига буюртма ва фирма таомлари киритилади. Таомномада таом ейилишига қараб уларнинг номи кетма - кетликда ёзилади. Фирма таомлари ва хиссали таомлар умумий таомномада маҳсус бўлим қилиб ёзилади. Таомларнинг навбат тартиби ассортимент минимумига, яъни бир кунда ўтиши лозим бўлган таом ва ичимликлар микдорига мос келиши керак. Ассортимент минимумида назарда тутилган таом ва газаклар сонини қискартиришга йўл қўйилмайди. Аксинча, таомномага мавсумий ва фирма таомлари қўшилиб, ассортимент кенгайиши мумкин.

2. Таомномани тузиш тартиби ва унинг турлари

Таомномани тузишда тақдим этилаётган таомлар рационига жуда катта эътибор қаратилади. Улардаги оқсил, ёғлар, углеводлар, аминокислота ва витаминлар ҳисобга олинади. Таомномани тузишда нафақат рационнинг нархи, балки таомнинг қўриниши ва мазасига катта ахамият берилади.

Таомнома тузилганда диккатни жалб қиладиган омиллардан бири мавсумий эҳтиёждир. Шу нарса маълумки, ёғли, оқсилларга бой таомларга қишка талаб кучаяди, ёзда эса совук таомлар, сабзавот, янги мева - чевалар кўпроқ истеъмол қилинади.

204 Ресторан сервисини ташкил қилиш

Таомномани 2 - 3 хил вариантларда тузиш тавсия қилинади, бунда улар таомлар рўйхати ва нархида фарқланади. Таомнома мустакил танланиши ёки олдиндан тайёрланган мажмуали ҳам бўлиши мумкин. Таомномага киритилган таом ва газаклар рестораннынг бутун иш куни учун мўлжалланганида нонушта, тушлик ва кечки таом пайтларида ҳам амал қиласди.

Таомларга гарнир танлашда, у асосий таомга мос келишини ҳам хисобга олиш керак, масалан, ковурилган картошка, балиқقا пиширилган картошка ва б. Ҳамма газак ва таомларни таомномага куйидаги тартибда жойлаштириш мақсадга мувофиқ: сал аччиғи боридан аччиғи юқорироқ томон, оддийдан мураккаб томон, арzonидан қимматроғи томон ва б.

Таомнома таомларнинг берилишига, қайси таом олдин, қайсиси кейин тортилишига мос ҳолда ҳам тузилади. Газак, таом ва ичимликларнинг тахминий таомномаси куйидаги тартибда ёзилади²²:

Совук таом ва газаклар

- ❑ Балиқ гастрономияси
- ❑ Совук балиқ таоми
- ❑ Газаклар
- ❑ Гўштли совук таомлар
- ❑ Күш гўштдан тайёрланган совук таомлар
- ❑ Сабзавотлардан тайёрланган совук таомлар
- ❑ Сут - катик маҳсулотлари

Иссик газаклар

- ❑ Балиқ ва гўштли маҳсулотлар
- ❑ Күшлар ва ов қилинган маҳсулотлар
- ❑ Сабзавотлар
- ❑ Кўзиқорин маҳсулотлари
- ❑ Тухум маҳсулотлари

Суюқ таомлар, шўрвалар

- ❑ Тиник
- ❑ Ичига маҳсулотлар солинган
- ❑ Пюре сифат суюқ таомлар

²² Кондратьев К.П. Организация производства на предприятиях общественного питания. Учебное пособие. -Улан-Удэ. Изд-во: ВСГТУ.2007.

сә Сутли маҳсулотлар

сә Совук таомлар

сә Шириң таомлар

Иккинчи таомлар

сә Балиқ (қайнатилған, пиширилған, қовурилған, димланған)

маҳсулотлари

сә Гүшт (қайнатилған, қовурилған, қайлали) маҳсулотлари

сә Күшлар ва ов қилингандан маҳсулотлардан таомлар

сә Тұғралған гүшт ва котлет массасидан таомлар

сә Сабзавот, ёрма, дуккакли донлардан, макарон ва ҳамирли таомлар

сә Тухум ва творогдан таомлар

Шириң таомлар (иссик ва совук таомлар)

Иссик ичимликлар

Совук ичимликлар ва шарбатлар

Ҳамир ва қандолат маҳсулотлари

Вазифаларига күра таомномалар бир неча турларга бўлинади:

- *таомларни эркин танлаб олиш бўйича;*
- *кундуз кунги таомлар буюртмаси бўйича;*
- *таомлар мајсмуи;*
- *доимий таомлар;*
- *банкетлар;*
- *махсус хизматлар бўйича;*
- *парҳез таомлар;*
- *болалар учун таомнома;*
- *кунлик рацион таомномаси;*
- *бизнес - лапч таомномаси;*
- *якшанба кунги бранч таомномаси.*

Таомларни эркин танлаб олиш бўйича тузиладиган таомномалар турли овқатлантириш корхоналарига мўлжаллаб тузилади. Таомномада таомлар гурухларга бўлиниб кўрсатилади ва мижозлар хохлаган таомини танлайди. Таомларга буюртма берилгандаги таомномалар эркин танлаб олиш таомномасининг бир кўринишига ўхшаб кетади. Бу тур таомномалардан «люкс» ва «олий» тоифадаги ресторанлар, кафеларда фойдаланилади. Буюртма бериладиган таомномаларга ҳар хил таомлар, газаклар, шўрвалар, иккинчи таомлар ва шириң таомлар киритилади. Ҳамма буюртмалар

206. Ресторан сервисини ташкил килиш

фирма таомлари мижознинг буюртмаси бўйича тайёрланади ва 15-20 дакиқадан сўнг дастурхонга келтирилади.

Биринчи тоифадаги ресторанларда таомларга буюртма бериш билан бир қаторда маҳсус доимий мавжуд таомлар учун ҳам таомномалар тузилади ва мижозлар тезлик билан овқатланиш имкониятига эга бўлади. Бундан ташқари экспресс - тушлик таом таомномаси ҳам бўлиб, унда буюртма таомлар такрорланиши мумкин эмас. Тушлик доимий таомлари ва экспресс - тушликлар факат рестораннинг кундузги пайтида амал қиласи.

Овқатлантириш корхоналарида *кундуз кунлари учун таомномалар* конференция, йигилиш, кенгаш ва ҳар хил анжуман катнашчиларига хизмат қилишда тузилади. Агар иккинчи нонунта ва тушлик билан кечки таом орасида ҳам тамадди қилинса, кундузги овқатланиш уч ёки тўрт марта бўлиши мумкин. Ресторанларга ташриф буюрувчиларнинг ёшлири, миллий хусусиятларига караб таом калорияси ҳар хил бўлиши мумкин. Кундузги таомлар таомномаси эркин танлаб олиш асосида бўлади. Овқатлантириш корхоналарида бундай таомномалар, агар мижозлар бир тоифада бўлса, ўз имкониятидан келиб чиқиб 10 ва 20 кунлик, ҳаттоқи бир ойлик қилиб тузилиши мумкин. Шифохона, санаторий, дам олиш уйлари ва болалар боғчасида кундузи тузиладиган таомномаларда мижозларнинг меҳнат фаолияти, таомларнинг сифат ва микдори хисобга олинади. Ҳамма томонларини хисобга олиб, суткалик таом уч маҳалга бўлинганда нонушта ва кечки таом 25 % дан 50 % га, тушлик эса 50% га тўғри келиши керак.

Мажмуали тушлик таомномаси уч ёки тўрт таомни ўз ичига олади. Бу таомлар ҳафтанинг ҳар куни учун ҳар хил бўлиб, озиқанинг физиологик меъёрини ўзида намоён қилиши керак. Таомлар баҳоси ҳар кун учун бир хил бўлиши мижозларнинг иштаҳа билан овқатланишига имкон беради. Таомнома 12 кунга тузилади. Ресторанларнинг тушлик таомлари таомномасига ҳар доим бўладиган таомлар ҳам киритилади, уларни тайёрлаш унча мураккаб эмас, мижозга бериш ҳам қийин бўлмайди. Биринчи тоифадаги ресторанларда кундузги иш соатларида бундай таомномалар кенг кўлланилади.

Тушлик таом таомномаси битта таомдан (иккинчи иссиқ таом), иккита таомдан (шўрва ва иккинчи иссиқ таом), учтадан (совук газак, шўрва, иккинчи иссиқ), тўрттадан (совук газак, шўрва,

иккинчи иссик, ширинлик), бештадан (совук газак, шўрва, иккинчиси баликли таом, иккинчиси гўштли таом, ширинлик) ва олтига таомлардан (совук газак, иссик газак, шўрва, иккинчиси баликли, иккинчиси гўштли, ширинлик) иборат бўлиши мумкин.

Доний таомлар таомномасидаи бутун мавсум давомида фойдаланиш мумкин. Улар жумласига 3 - 4 та газаклар, биринчи таомлар - иккита, иккинчи тоамлар 4 - 5 та, ширин таомлар, иссик ва совук ичимликлар 4 - 5 та, шунингдек қандолат маҳсулотлари киради. Таомноманинг бундай тузилиши мижозлар хоҳлаган таомларни танлаб олиш имконини беради. Айрим таом ва газакларни ярим хиссадан буюриш ҳам мумкин.

Бешта ва ундан ортиқ таомлардан иборат тушлик байрам ёки банкет таоми дейилади. *Банкетлар учун тузиладиган таомномаларнинг кўриниши бадий жихатдан бошқалардан фарқ қиласи, чунки уни расмийлаштириш буортма берувчининг иштирокида амалга оширилади. Бунда банкетнинг ўтказилиши вақти кўрсатилади. Банкет эрталаб, тушда ва кечкурун ўтказилиши мумкин. Банкетнинг мақсади ва турига караб таомномалар тузилади. Официантлар тўла хизмати билан ўтказиладиган ёки қисман хизмати билан ўтказиладиган банкетлар мавжуд.*

Банкет - тушлик таомномасида бир неча хил совук газаклар, биринчи таомлар, иккинчи иссик таомлар, ширин таомлар, мевалар ва ичимликлар бўлиши мумкин. Бундан ташқари банкет - тушлик таомномасига мусаллас, ярим ширин қувватли винолар, спиртли ва иштаҳа очувчи ичимликлар шунингдек, ҳар хил турдаги шарбатлар киритилиши мумкин.

Кечки таом банкети таомномасига қрабдан тайёрланган газаклар, балиқ ва балиқ увидириғидан тайёрланган таомлар, сабзавотлардан тайёрланган таомлар, музкаймок, ичимликлар ва шампан виноси киритилади.

Официантлар қисман хизмати билан ўтказиладиган банкетларда совук газаклар ассортименти кенг кўламда бўлиши мумкин. Иссик газаклар, иккинчи иссик таомлар, дессерт, мевалар, иссик ичимликлар берилади. Таом ва ичимликлар микдори ҳар бир истеъмолчини ҳисобга олган ҳолда белгиланади. Ҳар бир кишига ярим, учдан бир, тўртдан бир хисса тўғри келади. Бундай таомномалар тўйлар, туғилган кунлар, юбилей ва бошқа тадбирлар ўтказишда қўл келади.

208 Ресторан сервисини ташкил қилиш

Хизмат кўрсатишинг маҳсус турлари учун таомнома минтақадаги халқларнинг миллий хусусиятларини ҳисобга олиб яни «Янги йил», «Наврӯз» байрами, «Ўқитувчилар» куни, «Хотира ва қадрлаш» куни, «Халқаро хотин - қизлар» куни, «Мустақиллик» байрами, «Конституция» куни муносабати билан ўтказилганда тузилади ва зиёфатлар ташкил қилинади. Бошка таомномалардан таомлар ассортиментида фарқ килади. Байрам муносабати билан ресторан, кафеларда ўтказиладиган табдирлар ресторан қоидаларига мувофиқ бўлиб, стол шарқона маданиятга хос қилиб безатилади.

Пархез овқатланиш таомномаси эркин танлаш таомномаси ёки мажмуали таомнома каби тузилади. Ассортименти ва пархез рақами бўйича турлича пархез таомлари тақдим этилади.

Болалар учун таомномада ассортименти қискартирилган, таомларга турли хилдаги эртаклардан номлар қўйилиши мумкин. Оғир хазм бўлувчи таомлар олиб ташланади (қовурилган ва ёғли таомлар).

Кунлик рацион таомномаси турли хилдаги фестивал, ташрифлар, форумлар, туристлар ҳамда делегация аъзолари учун тузилади. Овқатланиш уч ёки тўрт марталик бўлиши мумкин (кўшимчасига тушлик вакти ёки иккинчи нонушта қўшилиши мумкин). Бу таомномани тузишда ташриф буюрувчи жамоанинг хусусиятларига эътибор қаратилади (ёши, миллати, лавозими ва б.). Кунлик рацион таомномасининг калорияси 2000 дан 5000 ккал гача бўлиши мумкин.

Бизнес - ланч таомномаси алоҳида ажратилган вактда (соат 12 дан 16 гача) тез хизмат кўрсатиш учун мўлжалланади. Бу кўринишдаги таомнома ҳамкаслар ҳамда ишчи ходимлар учун бўлиши мумкин. Агарда бизнес - ланч учта таомлардан ташкил топган бўлса, унда мижоз тўртта курсни танлайди: биринчи курс бу бир неча турдаги яхна ва иссиқ газаклар, иккинчи курс - шўрвалар, учинчи курс - асосий иссиқ таомлар, тўртинчиси эса десерталарdir. Курс нархига қўшимча равишда қора қаҳва ёки чой ҳам берилиши мумкин. Қоидага кўра, бизнес - ланч таомномаси бир ҳафталик қилиб тузилади, уни нархлари ҳам ўзгармайди ва алоҳида буортмадан арzonроқ бўлади.

Якшанба куниги бранч таомномаси якшанба кунлари соат 12 дан 16 гача оиласиб овқатланишда фойдаланилади. Ресторанларда бранч таомномасида швед столи кўринишида кенг ассортиментдаги

Ресторан сервисини ташкил қилиш 209

газаклар ва таомлар тақдим этилади. Чой, мева ва дессерт столи алоҳида ташкиллаштирилади. Бранч нархи олдиндан келишиб олиниади ва унинг ичига вино ёки шамлан виноси киритилади.

Кафе таомномалари рестораннидан ўзининг мазмуни, тартиб билан ёзилиши жиҳатидан фарқ қиласди. Кафе таомномаси иссиқ ва совук ичимликларнинг кенг ассортиментидан иборат бўлиб, кофенинг турли хиллари, ширинликлар, чой, мева шарбатлари ва ичимликлардан иборат.

Кафеларнинг намунали таомномаси

- ↓ Иссиқ ичимликлар
- ↓ Совук ичимликлар
- ↓ Сут-қатиқлар маҳсулотлар
- ↓ Қандолат маҳсулотлари
- ↓ Совук газаклар
- ↓ Иссиқ газаклар
- ↓ Шўрва, суюқ таомлар
- ↓ Иккинчи иссиқ таомлар
- ↓ Ширин таомлар

3. Хорижий туристлар учун мўлжалланган таомноманинг ўзига хос хусусиятлари

Хорижий туристларга мўлжалланган тушлик ва кечки таомлар учун таомномадаги таом турлари иккитадан кам бўлмаслиги керак. Таомномада таом турлари, сарфланган маҳсулотлар ва баҳоси кўрсатилади. Кундалик таом таомномасига 4 - 5 тадан кам бўлмаган буюртма таомларни киритиш керак. Бунда пазандачиликнинг миллий хусусияти, хорижий туристларнинг урф-одати ва таом истеъмол усусларини ҳисобга олиш лозим.

Хорижий туристлар таомномасида ресторан номи, овқатланиш класси, таомлар номи, таомга сарфланган маҳсулотлар ва таомлар баҳоси кўрсатилади. Туристлар гурухи учун белгиланган нархдан юқори ёки паст баҳо қўйиш, шунингдек, таомномага спиртли ичимликларни киритиш таъкиқланади.

Туристларнинг овқатланишини ташкил қилишда бригада - звено усули бўйича хизмат кўрсатиш тавсия этилади, бунда нонушта 30 дақикадан, тушлик бир соатдан ошмаслиги керак. 4 нафар официантдан иборат ҳар бир звено 40 - 60 нафар туристларга хизмат кўрсатади. Нонушта, тушлик, кечки таом беришда туристлар

218 Ресторан сервисини ташкил қилиш

келишига 10 - 15 дақықа қолғанда официантлар столни безатиши ва керакли анжомларни қўйиши лозим. Туристлар келиб ўтиргач, таомномада кўрсатилган таомлар кетма - кетликда берилади.

1-жадваг

Хорижий туристлар учун тузиладиган таомноманинг ўзига хос ҳусусиятлари

Хорижий турристларнинг миллати	Таомларнинг ўзига хослиги	Туристларга тавсия килинмайдиган таомлар
Чехлар ва словаклар	Чўчка гўшти ва ундан тайёрланган колбаса, сосиска, ветчина кенг кўлланилади. Мол гўшти, бузоқ гўшти, парранда гўштини истеъмол қиласидилар. Иккинчи таомларга майонез қўшишни яхши кўрадилар. Сабзавотли газаклар, дўлма, турли бутербродлар, кисел, компот, янги мевалар, консерва қилинган мевалар ва кандолат маҳсулотларининг ҳамма турини яхши кўрадилар.	Иккинчи таомга пиширилган балиқ, гўшт ва қиймаланган гўшт
Поляклар	Уларнинг таомлари кўп жихатдан рус ва украинларникуга ўхшаб кетади. Аммо ҳар хил майонез ва қаймок қўшилган газаклар, помидор ва бодринг газаклари, кўкатлар, кўзиқорин шўрваси, балиқ увилдириғи, қайлали балиқлар, чучвара, гўштили иккинчи таомлар, қўймоқ, сутли таом ва асални жуда	Кўй гўштидан тайёрланган таомлар

Ресторан сервисини ташкил килиш

	яхши кўрадилар. Карам шўрвани пиширилган картошкалар билан истеъмол қилишади.	
Венгерлар	Таомлар тайёрлашда ун кўп ишлатилади, шунингдек, қизил қалампир, қаймок, чўчқа ёғи, миллий таомларни ёғли мол, бузоқ, чўчқа гўштидан тайёрлашади. Шўрва, булён, ширин таомлар, қандолат маҳсулотларини яхши кўрадилар. Ичимликларни, жумладан, музли сувларни кўп истеъмол қилишади.	Балиқ увилдириги, килка, кўй гўштидан тайёрланган таомлар, кесилган гўшт, гречка бўтқаси ва бошқалар
Руминлар	Оловда пиширилган гўштни, турли кўринишдаги сабзавотларни жуда яхши кўрадилар. Биринчи таомлардан мастава, сабзавот ва кўзикоринли шўрвалар, тузланган сабзавотлар иккинчи таомга кўшиб берилади. Таомдан сўнг албатта кора қахва ичилади.	Кўй гўштидан таомлар ва кора нон
Немислар	Турли - туман бутербродлар, чўчқа, бузоқ, мол, парранда ва балиқ гўштидан тайёрланган таомлар, сабзавот маҳсулотлари кенг истеъмол қилинади. Қатик маҳсулотлари, тухумдан тайёрланган таомлар, колбаса ва сырларни яхши кўрадилар. Миллий таомлари: тузланган карам билан сосиска, карам билан чўчқа ёғи, чўчқа болачаси.	Кўй гўшти таомлари ва кора нон

2.1.2 Ресторан сервисини ташкил қилиш

	Кенг тарқалған таомларидан шұрва - люре, сабзавот газаги, сут ёки қаймок билан кора қаҳва.	
Болгарлар	Европа таомларининг ҳаммасини истеъмол киладилар, энг яхши күрадиганлари сабзавот, кавказ чохомбилилари, кизил қалампир, бұғдой нонларни хуш күрадилар. Яңги сабзавотларни бошқа нарсалар құшилмаган ҳолда берилади.	Кора нон
Корейцлар	Корейслар таомининг хусусияти шундан иборатки, улар гүштга қараганда гуруч, дүккәкли маҳсулотлар ва сабзавотларни күп истеъмол қиладилар. Сабзавотларга озгина суюқлик күшиб, саримсоқ пиёз соладилар. Тузланған помидор, бодринг, ва ҳар хил нарсаларни, шуннингдек, ши, борш, шұрва, иккинчисига гүштели таомларни ва бұғдой нони, пиво, совук сувни яхши күрадилар.	Минерал сувлар, кефир, қаҳва, какао, қаймок, пишлок, суюқ таомлар, гарнирли картошка, пишлок күшилған таомлар
Шведлар, даниялыklар, норвегиялыklар	Европача таомларининг ҳаммасини истеъмол киладилар. Нонуштага мұздай сут, кефир, сариёғ, киём, қаҳва, иссик булочкани хуш күрадилар. Балиқ маҳсулотлари, украина борши, қаймоқли күймок, гречка бүтқасини севиб	Творогли таомлар ва күй гүши

Ресторан сервисини ташкил қилиш

	истемол қиладилар.	
Инглизлар	Гүшт, балиқ, сабзавотлардан тайёрланган ҳамма таомлар, суюқ таомлар, шурва - пюре, украинна борши, киев котлети ва дўлмаларни истемол қилишади.	Балиқ шўрвалар, майдалангандан гўштили таомлар, ёғли чўчка гўшти, қўймок, чучвара
Французлар	Гўшт маҳсулотларининг ҳаммасидан тайёрланган таомлар, сабзавот ва мевалардан кенг фойдаланишади. Денгиз хайвонлари маҳсулотларини яхши кўрадилар, балиқ увилдириги ва ёрмасидан тайёрланган таомлар, сут маҳсулотлари, суюқ таомларни иштаҳа билан истемол қиладилар.	
Италияниклар	Сабзавотдан тайёрланган ҳар хил газаклар, макаронга кукунсифат пишлок кўшилган таомлар, аччиқ қайла кўшилган таомларни яхши кўрадилар.	
Японияниклар	Японияниклар таоми асосини гуруч, хайвонлар маҳсулоти, денгиз ўсимликлари маҳсулоти ташкил этади. Бирок японлар бошқа миллий таомларига кўпроқ кизиқишади. Янги сабзавотлардан тайёрланган газаклар, ноёб балиқлар ва шурваси, чучвара, қўймок, сомса, борш, мол гўшти, бузоқ, чўчка ва кўй гўштларидан тайёрланган таомлар истемол қилишади.	

214 Ресторан сервисини ташкил қилиш

	Ёшлар кавказ таомларини яхши күрадилар. Уч махал овқатланишта ҳам сариёг берилади. Нонушта чойдан бошланади, юмшоқ пишлок берилади. Уч махал ҳам биринчи суюқ таом тортилади. Мева шарбати, сувни муздек ичадилар, пивони хүш күрадилар.	
Америкаликлар	Америкаликлар сабзавот ва мева газакларини яхши күрадилар. Мол гүшти, ёғсиз чүчка гүшти, товук, индейкани сабзавот ва картошкалар билан истеъмол қиласилар. Суюқ таомларни, пюресифат ва мевали суюқ таомларни, шунингдек қандолат маҳсулотлари, шарбатлар, компотлар ва иссиқ мамлакатлар меваларини хүш күрадилар.	Дудланган балик, балиқ консервалари, ёрма, макарон, карам ва ёғли гүштдан тайёрланган таомлар.

Хорижий туристларга мўлжалланган таомнома тузища нонуштага мўлжалланган ресторан таомномасидан фойдаланиш тавсия этилади. Ота - оналари билан келган 2 - 12 ёшли болаларнинг ҳам меҳмонхона ташриф карточкаси бўлади.

Хориждан келган якка туристлар яшаб турган меҳмонхона номеридан телефон орқали нонушта буюриши мумкин, аммо бу хизмат учун ҳақ тўланади. Агар хорижий турист муддатидан олдин кетадиган бўлиб қолса, фойдаланилмаган нонушта ҳаки туристга қайтарилмайди.

Якка хорижий туристларга тушлик ва кечки таомлар таомнома бўйича берилади. Таомнома бир неча чет тилларда (рус, инглиз, немис, француз, япон) ёзилади. Таомлар учун ресторан ёки қаҳвахоналарда сўм ҳисобида нақд пул ёки кредит карточкаси орқали ҳисоб - китоб килинади.

Ресторан сервисини ташкил қилиш 215

Холоса. Ушбу мавзу оркали сиз ресторанлар ва овқатлантириш корхоналарининг юзи бўлган таомноманинг моҳияти, тузилиши ва турлари ҳакида маълумотга эга бўлдингиз. Таомнома ресторанлар ва овқатлантириш корхоналарига ташриф буюрадиган ҳар қандай мижоз ёки чет эллик турист учун мўлжалланган бўлиб, шу оркали кунлик ёки маҳсус таомлар ҳамда ичимликлар ҳақида маълумотга ҳам эга бўлиши мумкин. Бу эса мижозларга қулайлик ва янгилик туғдиради. Шунинг учун таомномани тузища бу каби омилларни инобатга олиш корхонанинг мувафақиятли фаолият олиб боришига сабаб бўлади.

Таяниш сўз ва иборалар: таомнома, таомнома турлари, таомнома мазмуни, таомномани тузиш, таомнома бўйича хизмат кўрсатиш, кафе таомномалари, таомномага қўйиладиган талаблар, туристлар учун таомномалар.

Мавзуни ўзлаштириши бўйича мустақил ишлами учун саволлар:

1. Ресторан таомномасининг келиб чиқиш тарихи ҳақида маълумотлар беринг
2. Ресторанларда фойдаланиладиган таомномаларнинг моҳиятини тушунтириб беринг.
3. Ресторанларда таомномалар қандай аҳамиятига эга?
4. Таомнома тузиш тартибини тушунтиринг.
5. Таомнома турларини санаб беринг.
6. Таомноманинг қандай турлари мавжуд?
7. Таомномани тузишга қандай талаблар қўйилади?
8. Хорижий туристлар учун мўлжаллаңган таомноманинг ўзига хос хусусиятлари нималардан иборат?

Тест саволлари:

1. Карл IX нинг саройидаги зиёфат учун мўлжалланган «*I - Таомнома*» қачон ишлаб чиқилган?
 - А) 1571 йилда
 - Б) 1470 йилда
 - В) 1600 йилда
 - Г) 1671 йилда
2. «*A la carte*» таомномасига тўғри таъриф берилган жавобин белгиланг

216. Ресторан сервисини ташкил қилиш

- А) Туристларнинг ўзлари танлайди
- Б) Туристларга туристик фирма ташкиллаштиради
- В) Туристлар олдиндан буюргма беришади
- Г) Меҳмонхона томонидан ташкиллаштирилади

3. «Table d'hote» таомномасига тўғри таъриф берилган қаторни топинг

- А) Ҳар бир таомнинг бир ёки бир неча вариантларини белгиланган нархларда таклиф этади
- Б) Таомнома навбатчи ёки кундалик доимий таомларни таклиф этади
- В) Туристлар учун маҳсус тайёрланади, баҳоси унча қиммат бўлмайди
- Г) Таомнома ҳар бири алоҳида нархга эга порцияли таомлардан иборат

4. Куплиқ рацион таомномасига тўғри таъриф берилган қаторни топинг

- А) Турли хилдаги фестивал, ташрифлар, форумлар, туристлар ҳамда делегация аъзолари учун тузилади
- Б) Эркин танлаш таомномаси ёки мажмуали таомнома каби тузилади
- В) Алоҳида ажратилган вактда тезкор хизмат кўрсатиш учун кўлланилади
- Г) Якшанба кунлари оиласи овқатланиш учун тузилади

5. Хизмат кўрсатишнинг маҳсус турлари учун мўлжалланган таомномага тўғри таъриф берилган қаторни белгиланг

- А) Минтақадаги халқларнинг миллий хусусиятларини ҳисобга олиб, байрам муносабати билан тузилади
- Б) Эркин танлаш таомномаси ёки мажмуали таомнома каби тузилади
- В) Турли хилдаги фестивал, ташрифлар, форумлар, туристлар ҳамда делегация аъзолари учун тузилади
- Г) Оиласи туристлар учун тузилади

Амалий машгулотга тайёргарлик қўриши учун савол ва тоншириқлар:

Ресторан сервисини ташкил қилиш

217

I-төнишириқ: Маъруза машгулотида ўтилган «Ресторан таомномасини тузиш тартиби» мавзуси бўйича Осиё мамлакатларидан ташриф буюрадиган туристлар учун таомнома тузинг ва унинг тақдимотини тайёрланг.

2-амалий топшириқ:

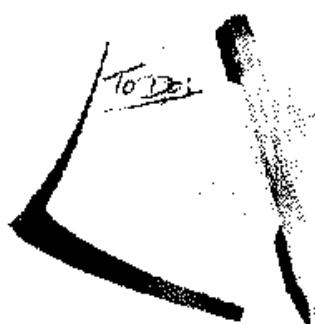
Тасаввур қилинг Сиз официантсиз!

Ресторанга бир гурух хорижлик туристлар ташриф буюришди. Улар таомномадан ташқари бўлган таомларни ҳам буортма қилишди. Таомлар ўз вактида муаммосиз етказилди ва кўнгилдагидек хизмат кўрсатилди. Овқатланиш ниҳоясига етказилган пайтда туристлардан бири бетоб бўлиб қолди. Бу бетоблик таклиф қилинган таомлардан эканлиги аникланди. Бу эса ресторанга катта муаммо бўлиши мумкин. Ресторан официанти сифатида Сиз бу муаммони қандай бартараф этасиз?



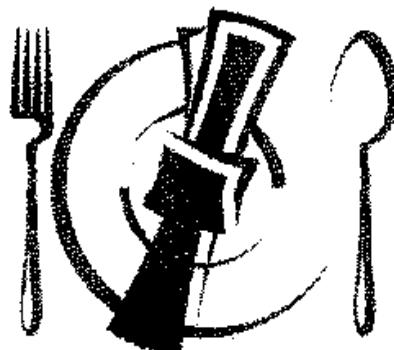
Муаммони ечиш йўллари:

1. Аввал муаммони яхшилаб ўрганиб таҳтил қилинг.
2. Унинг ҳал қилиш йўлларини топишда хар хил усуллардан фойдаланинг.
3. Бу муаммонинг ечимини топишда бирор ресторон мисолида кўриб чиқинг



218 Ресторан сервисини ташкил қилиш

11-мавзу: РЕСТОРАНЛАРДА ОВҚАТЛАНИШ ЗАЛИНИ ТАЙЁРЛАШ



Режа:

1. Официантлар ишини ташкил қилиш
2. Стол ва стулларни жойлаштириш тартиби
3. Ошхона идиш - товоклари, анжомларини олиш ва хизмат бошлашга тайёрлаш
4. Стол устига дастурхон ёзиш
5. Сочик ва салфеткаларни тахлаш қоидалари

1. Официантлар ишини ташкил қилиш

Ресторанда официантлар ишини ташкил қилининг 2 усули мавжуд. Улар якка усули ва звено усулларидир.

Якка усул. Бу усулда ҳар бир официантга ресторанинг тегишли жойидан 2 - 3 та тўрт ўринли столлар ажратилади. Бу белгиланган жойда ҳамма ишларни яъни мижоз келишидан олдин кўриладиган барча ишлардан тортиб мижоз кетгунича барчасини битта официантнинг ўзи бажаради. Официант ресторанга ташриф буюрган мижозларни кутиб олиб, тайёланган стол атрофига жойлаштиради. Уларга таомномани тақдим қиласи, таом ва ичимликларни танлашда ёрдам беради, буюртма қабул қиласи, уни ишлаб чиқариш ва буфетга топширади. Дастурхонда камчилик бўлса уни тўлдириб, ошхона ва буфетдан маҳсулотлар олиб келади, яхши хизмат кўрсатади, фойдаланилган идиш - товок ва анжомларни ўз вактида йигиштириб олади, овқатланиб бўлган мижозлар билан ҳисоб - китоб қиласи, меҳмонлар туриб кетгач, идиш - товок ва бошқа анжомларнинг ҳаммасини йигиштириб олади, янги тоза дастурхон ёзиб, навбатдаги мижозларни кутади.

Аммо бу усулнинг бир қанча камчиликлари мавжуд. Официант мижозларга хизмат кўрсатиш максадида зални ташлаб чиқиб кетади. (чек ёздиради, буюртма беради, таом ва ичимликлар учун идиш - товоклар олишга боради ва б.). Официант эса мижозлар кўз ўнгидаги

бўлиши, буюртмаларни ўз вактида қабул қилиши, ахборот бериши, тез ҳисоб - китоб қилиши керак.

Звено усули. Бу усул анча қулай бўлиб, мижозларга сифатли ва тез хизмат кўрсатилади. Официантлар звено таркибига киради ва бу гурухга бош официант ёки метрдотель бош бўлади. Энг мураккаб ишларни юқори малакали официантлар бажаради. Метрдотель буюртма қабул қиласи, ҳисоб - китобни амалга оширади, доимо залда бўлади. Гурухнинг қолган аъзолари залга таом, ичимликлар, буфет маҳсулотларини олиб келади, ишлатилган идиш - товок ва анжомларни йигиштиради.

Одатда бундай звенога ҳар хил тоифадаги 3 - 4 нафар официантлар бириктирилади. Бу звенони бошқариш учун энг тажрибали ва малакали официант тайинланади. Агар зарурият туғилиб қолса, метрдотель вазифасини малакали официант бажариши мумкин.

Ресторандаги хизмат кўрсатиш жараёнини шартли равишда икки қисмга бўлиш мумкин:

Биринчи қисми истеъмолчилар билан тўғридан - тўғри муносабатда бўладиган энг юқори малакали официантлар бажаради.

Иккинчи қисмиди хизмат кўрсатишни бошлашга тайёргарлик кўрилади. Бунда айрим ишлар олдиндан белгилаб олинади, мижозларнинг оқимиға қараб гурух иши режалаштирилади. Яъни столни сервировка қилиш, залга маҳсулотлар олиб келиш, идиш - товок ва анжомларни тайёрлаш кабиларни бошқа официантларга топшириш мумкин. Бу вактда бошқа официантлар буюртмалар қабул қиласи, таом ва ичимликларни столга қўяди. Улар фаолияти бош официант томонидан қатъий белгиланади.

Шунга эътибор бериш керакки, метрдотель доимо залда бўлганда официантлар хизмат кўрсатиш жараёни билан шуғулланадилар. Улар буюртмаларни қабул қиласи, битта официант буфетдан маҳсулот ва совук газакларни олса, бошқаси ошхонадан иссик таомларни олиб келади. Идиш - товок ва анжомларни йигиштириш, стол устини тозалаш ўрганувчи официантга топширилади. Метрдотель ҳисоб тайёрлаб мижозлар билан ҳисоб - китоб қиласи.

Ҳар куни ҳар бир звено ўртacha 8 - 10 та тўрт ўринли столларга хизмат кўрсатади. Столларни звеноларга бўлганда уларнинг мисоғаси ҳам ҳисобга олинади. Звено участкалари вакти - вакти билан алмашиб туради.

224 Ресторан сервисини ташкия қилиш

Официантларнинг иш тартиби рестораннинг ишлаб чиқариш, савдо фаолиятини хисобга олган холда белгиланади. У қуйидагича бўлади:

1. Звено усулида 32 - 40 ўринга 3 - 4 нафар официантлар
2. Якка усулда 10 - 12 ўринга 1 нафар официант
3. Конференция катнашчиларига хизмат кўрсатишда 10-12 ўринга 1 нафар официант
4. Банкет, официантларнинг кисман хизмати 10 - 12 ўринга 1 нафар официант
5. Банкет, официантларнинг тўла хизмати 6 - 8 ўринга 2 нафар официант

2. Стол ва стулларни жойлаштириш тартиби

Тайёргарлик ишлари «Mise en place» деб аталиб, француз тилида «жойига ўтказилган» деган маънони англатади. Ресторан залини меҳмонларга хизмат кўрсатишга одиндан тайёрлаш - бу идеал тозалик, кулайлик ва хизмат кўрсатишнинг аниқ ташкил этилганлигидир.

Зални хизмат кўрсатишга тайёрлаш жараёнига қуйидагилар киради:

- зални тозалаш;
- столларни жойлаштириш;
- дастурхонларни ёзиш;
- идиш - товоқ ва анжомларни олиш;
- столларни безатиш;
- официантларнинг ишга шахсий тайёргарлиги ва б.

Ҳар куни эрталаб ёки иш тугагандан сўнг ресторан ичи ва заллари йигиштирилади. Ресторан очилишидан 1 - 2 соат олдин хоналар, ишлаб чиқариш бўлимлари ва бошқа хоналар ҳаммаси тозаланиши керак. Одатда залларни тозалашда аввал стол - стуллар, жихозлар, люстралар, бралар ва стол устидаги ёритгичлар сервантлар алоҳида эътибор билан тозаланади. Улардаги чаңг эҳтиёткорлик билан олиниб, хона хавоси алмашиб турилади. Чарм қопланган стуллар совун билан ювилади, мато билан қопланган жихозлар эса чангютич билан тозаланади. Кейин эшик - деразалар тозаланади.

Ресторан сервисини ташкил қилиш

Ресторанинг тозалиги хизмат кўрсатувчи фаррошларга боғлиқ. Ресторан маъмурияти бўйруғи билан тозалаш ва йигиштириш ишларига официантларни ҳам жалб қилиш мумкин. Хизмат кўрсатиш вақтида фаррошлар ички ишларни бажарадилар. Ресторан тозалангандан сўнг бош официант зални ва бошқа белгиланган жойларни текшириб чикади, шундан сўнг стол ва бошқа жиҳозларни жой - жойига кўйишга рухсат беради.

Ресторандаги жиҳозлар ҳар томонлама қулай бўлиши яъни, у тозалашда ҳам хизмат кўрсатиш жараёнида ҳам осон бўлиши максадга мувофиқдир. Залдаги жиҳозларни тўғри жойлаштириш катта маҳорат ва дид билан бажарилиши зарур. Асосий стол ва стулларни жойлаштириш залнинг ички кўриниш дизайнига, эшикларнинг жойлашиши ва залнинг майдонига боғлиқ, яъни столлар кириш эшиги билан бир каторда жойлашмаслиги керак. Залда бош ўтиш йўли ва иккинчи даражали йўлаклар бўлади. Бош ўтиш йўлининг кенглиги 2 метр, иккинчи даражали йўлакнинг кенглиги 1,5 метр, столларнинг орасидаги масофа 0,75 метрдан кам бўлмаслиги керак. Улар тўғри чизик ёки шахмат шаклида жойлаштирилиб, майдонларга бўлинади. Ҳар бир столни жойлаштиргандан унга меҳмонлар ва ходимларнинг эркин юра олиши инобатга олинади. Стулларни жойлаштираётганда уларнинг ўтириладиган қисми столнинг остида бўлмаслиги керак. Стуллар дастурхонни стол четидан осилиб турган қисмигача жойлаштирилади. Айлана столларда эса стуллар оёқчалар орасида жойлашишига этибор бериш керак. Агар ресторанда бар ҳам жойланган бўлса, у залнинг 10% худудини банд қилиши мумкин.

Жиҳозларни жойлаштиргандан сўнг столлар сонига қараб ходимлар бошлиғи ошхона анжомлари, сочиқ ва дастурхонларни беради. Идишларни хизмат кўрсатиш хонасидан залга сочиқ билан ёпилган ҳолда сервант ва ёрдамчи столларга, рюмка, стакан ва пиёлалар эса салфетка билан ёпилган падносларда олиб келиб жойлаштирилади. Бир хил вақтда кўп сонли идиш - товокларни залга олиб келиш учун ходимлар аравасидан фойдаланилади.

222 Ресторан сервисини ташкил қилиш

1-жадвал

Турли сиғимдаги столларга ўринларниң түгри келиши

Столлар сиғими	Ресторанинг тоифаси бўйича ўринлар сони		
	Люкс	Олий	Биринчи
Икки ўринли	50	20	10
Тўрт ўринли	30	40	45
Олти ўринли	20	40	45

2-жадвал

Ресторан ва кафеларда ўтиш йўлаги ҳамда кенглигининг масофалари

Ўтиш йўлаги	Кенглиги, м	
	Ресторан	Кафе
Асосий	1,5	1,2
Кўшимча: мижозлар	1,2	0,9
Алоҳида жойларга ўтиш	0,6	0,4

Ресторан залида столлар геометрик ва эркин шаклда жойлаштирилади.

Геометрик шаклда столлар орасидаги ўтиш йўлаклари деворга нисбатан параллел бўлиши керак. Зал маркази кенг ўтиш йўли билан ажратилади. Бундан ташқари бу шаклда ёрдамчи столлар ва сервантлар ҳам уларга мос равишда жойлаштирилади.

Эркин шаклда столлар деворга яқин жойлаштирилади, ёрдамчи столлар эса эшик яқинида жойлаштирилади.

Квадрат столлар шахмат шаклда қўйилади, бу эса официантларга хизмат кўрсатишларига қулайлик тутдиради. Бундай столлардан банкетларда ҳам фойдаланиш мумкин.

Айлана шаклдаги столлар квадрат столларга мослаштириб қўйилади.

Тўғри бурчакли б ўринли столлар девор ёнига ёки квадрат ва айлана шаклдаги столларга мослаштириб қўйилади.

Ресторан сервисини ташкил килиш

Ёрдамчи столлар официант ишләши қулай бўлган жойларга ўрнатилади. Улар устига маҳсус дастурхон тўшалади. Ёрдамчи столлар сони хизмат қилаётган официантлар сонига караб белгиланади. Уларнинг ҳар бирига бириктирилган столлар бўлади. Ёрдамчи столларга кўйиладиган талаблар:

- улар мустаҳкам бўлиши;
- кўчириб юриш учун енгил ва қулай бўлиши керак.

Ҳаракатлантиришга осон бўлиши учун улар гилдиракларга ўрнатилган бўлади.

Ёрдамчи столларда официантлар шишалар қопқоғини очади, у ерга идишларни кўяди ва таомларни тақсимлайди. Бу столларнинг кенглиги овқатланадиган столлар энига тенг (800 - 900 мм), бўйи ҳам тушлик киладиган столлар билан баробар (730 мм) бўлади. Ёрдамчи столлар овқатланадиган мижозларга яқин ва кўринадиган қилиб ўрнатилади, чунки официант ишини мижозлар кузатиб туришлари мумкин.

Ходимларга бириктирилган столлар гурухи олдида ёрдамчи столлардан ташқари сервантлар жойлашиши лозим. Бу ерда официант идиш - товоқ ва анжомлар, сочиқ ҳамда дастурхонларни сақлайди. Сервантлар ҳам овқатланадиган столлардан узокда бўлмаслиги керак, чунки официант зарур нарсаларни тез олиб, мижозлар олдига кўйиши учун қулай қилиб кўйилади. Столлар, сервантлар ва стуллар девордан 10 - 20 см узокликда жойлашиши керак.

Шунингдек, залда ҳар 3 - 4 нафар официантга битта музлатгич шкафлар бўлиши мумкин. Музлатгич шкафлар икки хил бўлади:

- Ўрта ҳароратли. Маҳсулотларни салқинда сақлаш учун - 0°C даражадан + 10°C гача.
- Паст ҳароратли. Маҳсулотларни муз ҳолида сақлаш.

Бундан ташқари ресторан ошхонасида турли ҳароратли музлатгич камералари ҳам бўлади. Улар турли мақсадларда фойдаланилади.

3. Ошхона идиш - товоқлари, анжомларини олиш ва хизмат бошлишга тайёрлаш

Ресторан ичини тозалаб бўлгандан кейин, столлар жой - жойига кўйилгач, официантлар гурухи ресторан очилишидан 2 соат олдин идиш - товоқлар, сочиқ ва дастурхонлар сақланадиган

224. Ресторан сервисини ташкил қилиш

хонадан кераклиларини олади ҳамда стол безатишга киришади. Улар столлар сони ва келиши мумкин бўлган мижозларни мўлжаллаб ҳаракат қиласи. Баъзи ресторанларда сочик, дастурхон, салфеткаларни навбатчи официантлар олади. Анжомларни олишда уларнинг холатига эътибор бериш зарур, яъни дастурхон, сочик, салфеткалар тоза, крахмалланган ва дазмолланган бўлиши шарт. Идишлар эса, синмаган, дарз кетмаган, ҳаммаси бир нусхада бўлиши керак. Бу олинган анжомларнинг ҳаммаси официант сервантига жойлаштирилади. Иш унумли бўлиш учун официант сервани тартибли бўлиши лозим. Сервантнинг юкорисида ошхона анжомлари, ўртасида тарелкалар, пастки қисмида сочик ва дастурхонлар бўлади. Идиш - товоқларнинг бир қисми яъни иссиқ таом сузилиши керак бўлганлари илиқ ҳолда сакланади. Фойдаланилган идишлар ўрнига официант тозасини олиб келиб кўяди.

Официант хизмат кўрсатаётган столларига керакли ва етарли идиш - товоқ, анжомларни олиши керак. Стол безаш учун керакли идиш - товоқ ва анжомларни ташиша официант уч қаватли аравачадан фойдаланади. Юқори қаватда тарелкалар, ўрта қаватда анжомлар туради. Стол ясатишдан олдин олинган ҳамма идишларнинг ювилиши, сифати, тарелка ва анжомларнинг холати текшириб кўрилади. Камчилиги бўлса тезда алмаштирилади. Официант қўл сочик билан идишларни артади. Идишларни артганда у куйидагиларга риоя қиласи:

- чап қўлда сочикча билан тарелка ушланади, сочикнинг иккинчи томони билан ўнг қўлда айлантириб тарелка артилади;
- у рюмка ва қадаҳларни чап қўл билан пастидан ушланади, сочикча билан ўнг қўлда, бош бармоқни идиш ичига кўйиб, бошка бармоқлар билан сирти артилади;
- узун қадаҳларни эҳтиёт бўлиб артиш керак. Ичига сочикнинг учи кўйиб артиш керак. Ундан сўнг қурук сочик билан яна артади;
- пичоқларнинг бир нечтасини чап қўл билан сопидан ушланади ва ўнг қўлдаги сочик билан ялтирагунча артилади. Пичоқнинг ўткир томони тескари туриши керак. Сўнгра уларни салфетка солинган тарелкага тахтайди;
- санчки ва қошиқлар ҳам пичоқча ўхшаб артилади ҳамда тозалиги текширилади;

- чашкалар сочик билан чап қўлга олиниб, ичи ва сирти артилади;
- дастурхон безаш учун тайёрланган тарелка ва анжомлар, шиша идишлар эҳтиётлик билан ёрдамчи столга қўйилади ҳамда салфетка солинган подносга терилади;
- якка холда фойдаланиладиган идиш - товок ва анжомлар, фужер, рюмкадан ташкари ҳар бир столга туз, мурч ва қалампир идишлари, гул учун гулдон, когоз салфеткалари ҳам қўйилади. Бу идишлар қуруқ ва ундан зираворлар эркин сепилиши лозим. Бундай идишлар билур, шиша ёки чиннидан ясалиши, четлари зангламайдиган темир билан қопланган бўлиши мумкин. Тузданга тўлдириб туз солиш керак эмас, чунки у нам тортиб қолиши мумкин. Гаримдори идишининг ярмигача қалампир солинади. Гаримдори идишининг қопқоғи анча вақт очик қолса, у яроксиз холга келиб қолиши мумкин. Мурч идиши ҳам тўртдан уч қисмга тўлдирилади;
- горчица идиши ҳам тўртдан уч қисми тўлдирилади;
- кулдон ҳам ўзига хос хизмат талаб килади. Чинни идишлар сингари уларни ҳам сочик билан артиб туриш керак;
- официантнинг қўл остида ҳар доим писта ёғи, сирка бўлиши керак. У мижозлар талабига биноан берилади.

4. Стол устига дастурхон ёзиш

Сервировкадан аввал стол устига дастурхон ёки скатерт ёзилади. Ҳар бир официант стол устига дастурхон ёзишни билиши керак. Малакали официантлар бу иш учун алоҳида усуллардан фойдаланишади. Дастрлаб ҳар бир столга аталган дастурхонлар кўйиб чиқилади. Бунда официантлар дастурхонлар ҳажми столлар юзи ҳажмига тўгри келишини ҳисобга олиши керак.

Дастурхон столдан қандай йигиштириб олинган бўлса, столлар устига шундай кўйиб чиқилади, сўнгра уларни стол устига ёйилади. Унинг ўнги, тескарисини билиб ёйиш керак. Дастурхонни ёйишда ўртасидаги дазмолланган чизиклари туташган жой стол марказида бўлиши шарт. Гулли дастурхонлар бўлганда унинг гулли жойлари ҳам бир - бирига мос қилиб тўшалиши лозим.

Уни официант столга қўйиб икки қўли бармоқлари билан (бош ва кўрсатиш бармоқлари) четларидан ушлаб, дастурхонни кўтаради

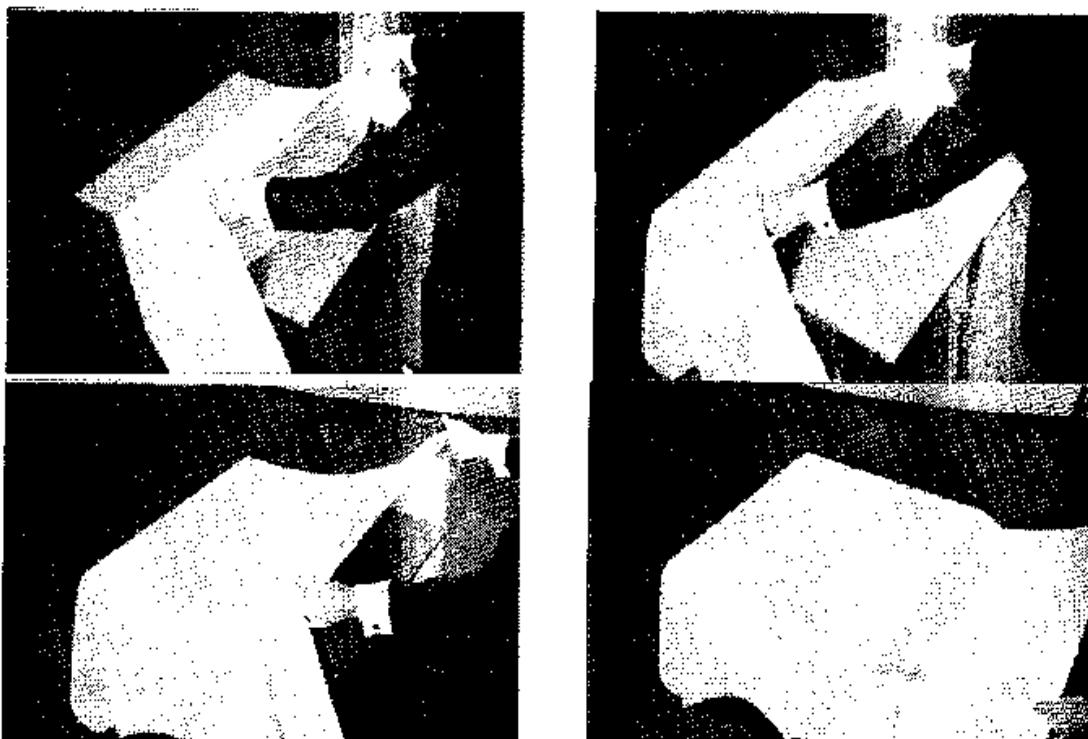
3.26 Ресторан сервисини ташкил қилиш

ва худди уни силкитгани каби күлини тезликда пастга туширади. Стол ва дастурхон ўртасидаги ҳаво бўшлиги скатертни исталган томонган орасталик билан тўғирлашга ёрдам беради ҳамда скатертнинг катланган жойи стол марказига тўғри тушишини назорат қилади.

Перпендикуляр қатлам ҳам стол марказига тўғри келиши лозим. Ғижим, яхши дазмолланмаган дастурхон бўлса, официант дазмоллаши ёки алмаштириб бошқасини тўشاши керак. Столни безаш чогида скатертни гижимлаш, тортиш ва бармоқлар билан тегиниш мумкин эмас. Дастурхоннинг ўрта қисми яхши дазмолланган бўлиши, бурчаклари стол оёклари устига тушиши ва уни ёпиши керак. Дастурхон стол четидан 25-30 см тушиб туриши керак яъни стул ўриндигигача бўлиши лозим. Агарда дастурхон тушиши меъёрдан кам бўлса, кўринишга ёмон таъсир кўрсатади, меъёрдан ошса мижознинг ўтиришига ҳалақит беради.

Агарда тўғри бурчакли столга иккита скатерт ёзиладиган бўлса, улардан биринчиси асосий киришдан ва асосий йўлакка қарама - қарши ҳолатда ёзилиши керак. Иккинчиси, юқоридаги скатерт юзасини тўғри чизик хосил қилган ҳолатдан қатлаш лозим.

Куйидаги 1-расмда дастурхонни ёзиш тартиби кўрсатилган.



1-расм. Стол устига дастурхон ёзиш тартиби

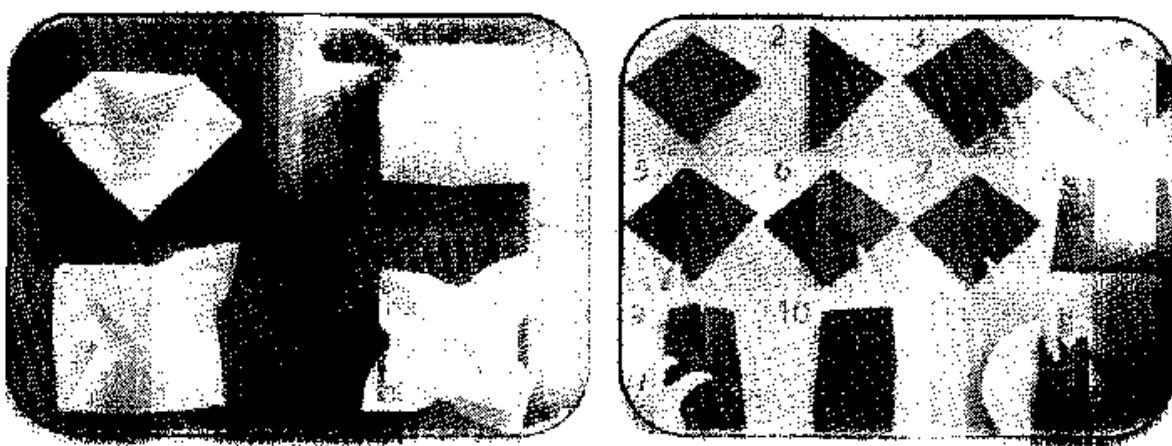
Ёрдамчи столлар ва сервантларни ҳам салфетка ёки дастурхон билан ораста ёпиб қўйиш лозим. Агарда хизмат кўрсатиш жараёнида дастурхонни алмаштиришга тўғри келса, унда бу ишни сездирмасдан, мижозларни куттирмасдан тез ҳаракат қилиб, алмаштирган маъкул. Шунинг учун бундай ишларни ходимлар маҳорат билан бажариши керак.

Тоза дастурхонни олиб келган официант идишларни ёрдамчи столга қўяди. Кейин тоза дастурхоннинг четларидан уплаб, алмаштирилиши лозим бўлган скатертнинг четларини буқлайди. Буқланган дастурхон устидан тозасини қўядида тагидан кир бўлган дастурхонни охисталик билан олади. Шунда бир вақтнинг ўзида стол устига тоза дастурхон тўшалади. Бунда стол усти очиқ ҳолда қолмаслиги инобатга олинади.

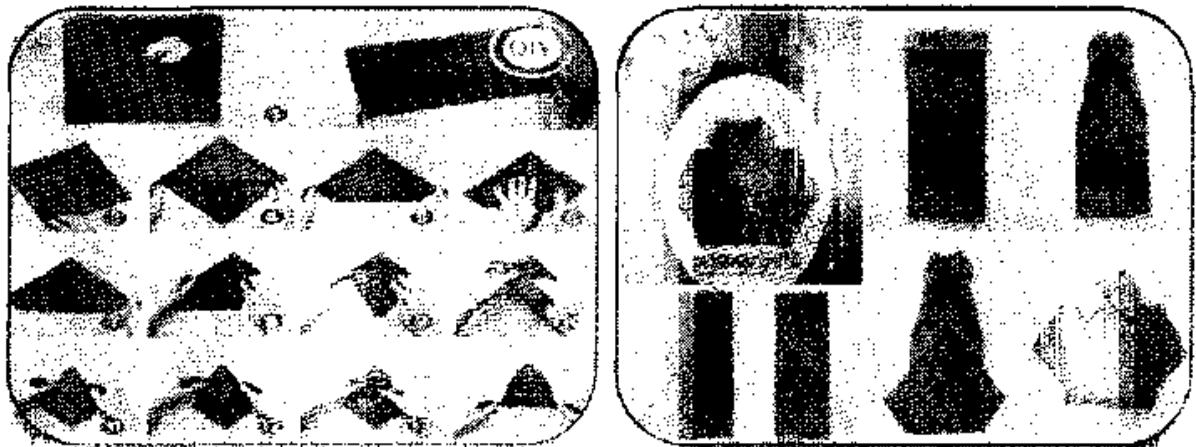
5. Сочик ва салфеткаларни тахлаш қондалари

Сочик ва салфеткалар. Тушлик, кечки таомларда, қабул маросимлари, банкетлар, тўйлар ва бошқа тадбирли кечаларда полотнодан тайёрланган салфеткалар ишлатилади. Улар столни безайди, эстетик кўриниш ҳосил қиласи. Салфетка тахлашнинг турли усуллари мавжуд. Официантнинг кўли салфеткага канча кам тегса, шунча гигиена жиҳатидан тоза ҳисобланади.

Салфеткалар ҳамма ресторанларда мижозларга хизмат кўрсатиш вақтини тежаш мақсадида столларга олдиндан безатиб қўйилади. Куйидаги 2-расмда сочик ва салфеткаларни тахлаш қондалари кўрсатилган.



228 Ресторан сервисини ташкил қилиш



2-расм. Сочик ва салфеткаларни тахлаш қоидалари

Салфеткани дид билан чиройли қилиб тахлаш мижоз учун анча кулай бўлади. Салфеткаларни тахлаш хизмат кўрсатиш турига боғлиқ. Ҳар бир овқатланиш тури ва тадбир мавзусига караб салфеткалар ҳар хил тахланади. Нонушта учун салфеткалар тўртга букланиб, учбурчак, конверт ва бошқа шаклларда оддий қилиб тахланади. Тушлик ва кечки таомда салфеткалар калпокли, космос, тож ва гул шаклларда тахланади.

Хулоса. Ресторанларда овқатланиш залини тайёрлаш маъсулиятли иш ҳисобланади. Бунда ресторанда хизмат кўрсатувчи ходимларнинг барчаси чин дилдан ишлашлари ва хизматни олий ташкил этишлари лозим. Официантлар бошлиги ёки метрдотель кун бўйи мижозлар олдида, залда бутун муҳитни бошқариб туради. Официантлар эса мижозлар кўнглини олиш учун, ҳеч қандай камчилик бўлмаслигига ҳаракат қиласидилар. Агарда ходимлар ўз вазифаларини тўғри бажаришса, бу ресторан обрўйи ва нуфузини кўтаришга сабаб бўлади.

Таянч сўз ва иборалар: якка усул, бригада усули, иш тартиби, стол ва стулларни жойлаштириш тартиби, квадрат столлар, айлана шаклдаги столлар, тўғри бурчакли 6 ўринли столлар, зални хизмат кўрсатишга тайёрлаш, сочик ва салфеткаларни тахлаш қоидалари.

Мавзуни ўзлаштириши бўйича мустақил ишлаш учун саволлар:

1. Mise en place нима?
2. Ресторанда официантлар иши қандай ташкил қилинади?
3. Стол ва стулларни жойлаштириш тартибини тушунтириб беринг

Ресторан сервисини ташкил қилиш

4. Ошхона идиш - товоклари, анжомларини олиш ва хизмат бошлишга тайёргарлик қандай амалга оширилади?
5. Хизмат жараёнида официантлар нималарга эътибор беришлари лозим?
6. Стол устига дастурхон ёзиш тартибини тушунтуриб беринг
7. Сочик ва салфеткаларни тахлаш қоидаларини тушунтиринг
8. Салфетка тахлашнинг қандай турларини биласиз?

Тест саволлари:

1. Ресторанда тайёргарлик ишлари нима деб аталади?

- A) Mise en place
Б) Prepare
В) Study
Г) Process

2. Стол ионушта учун сервировка қилинганда чой қошиги ҳар доим неча дақиқани кўрсатиб туриши керак?

- A) 20 дақиқани
Б) 15 дақиқани
В) 25 дақиқани
Г) 10 дақиқани

3. Зираворлар солинган идишчаларда туз ва гаримдорини столга жойлаштириш тартибини белгиланг

- А) Зираворлар солинган идишчаларда туз чап томонда, гаримдори - ўнг томонда бўлади
Б) Стол марказида бўлади
В) Мижоз талабига караб олиб келинади
Г) Туз ва гаримдори кўйилмайди

4. Рюмкаларни столларга жойлаштириш тартиби тўғри кўрсатилган жавобни белгиланг

- А) Ўнгдан чапга томон кўйилади
Б) Чапдан ўнгга томон кўйилади
В) Фақат чапга кўйилади
Г) Фақат ўнгга кўйилади

5. Скатерт стол четидан неча см тушуб туриши керак?

- А) 25-30 см
Б) 20 см
В) 35 см
Г) 15 см

230 Ресторан сервисини ташкил килиш

Аналий машгүолтга тайёргарлик кўриши учун савол ва топшириқлар:

1-топшириқ: Маъруза машгүолтида ўтилган «Ресторанларда овқатланиш залини тайёрлаш» мавзуси бўйича дастурхон, сочиқ ва салфеткаларни тахлаш қоидалари ҳакида маълумотлар тўпланг ва тақдимотини тайёрланг.

2-амалий топшириқ:

Тасаввур қилинг Сиз офицантсаниз!

Ресторанда хизмат кўрсатиш бошланди. Хизмат вақтида сиз кўп хатоларга йўл қўйдингиз ва метрдотель сизга огохлантириш берди. Устига устак бугун эртарок кетиш учун жавоб ҳам сўрагансиз. Лекин бошлиғингиз мижоз кўп бўлганлиги учун жавоб бермади. Огохлантириш эвазига сизга 100 та салфетка тахлаш буюрилди. Ресторан офицантни сифатида Сиз бу масалани қандай ҳал этасиз?



Муаммони ечиш йўллари:

1. Аввал муаммони яхшилаб ўрганиб таҳлил қилинг.
2. Унинг ҳал килиш йўлларини топишда ҳар хил усувлардан фойдаланинг.
3. Бу муаммонинг ечимини топишда бирор ресторон мисолида кўриб чиқинг



Ресторан сервисини ташкил қилиш

12-Мавзу: СТОЛ СЕРВИРОВКАСИ



Режа:

1. Столни олдиндан сервировка қилиш ва тайёргарлик ишлари
2. Столни ўринлар сони бўйича сервировка қилиш
3. Нонушта учун сервировка қилиш
4. Тушлик ва кечки овқатланиш учун сервировка қилиш
5. Столни таомнома бўйича сервировка қилиш
6. Сервировка қилиш жараёнида официантнинг мажбуриятлари

1. Столни олдиндан сервировка қилиш ва тайёргарлик ишлари

«Стол сервировкаси» санъати бир неча минг йилликлар давомида шаклланиб келган ва хар бир янги авлод давомида юксалган. У ўз ичига кўп қиррали ва қизикарли зиёфат маданиятини камраб олган.

Русча сервировка сўз асли французча сўздан келиб чиқкан бўлиб, «овқатланишга тайёргарлик» деган маънони англатади. Сервировка қилиш бу дастурхон безатиш, нонушта, тушлик, кечки овқат ва чойга тайёргарлик, яъни овқатланиш учун керакли идиш - товокларни стол устига маълум кетма-кетликда стандарт асосида қўйиб чиқиши тушунилади.

Официант столга дастурхон ёзар экан, идиш - товоқ ва анжомларни зал кўринишига мос ҳолда камтарона танлаши ҳамда мижозларга кўнгилдагидек қулайлик яратилиши лозим; идиш - товокларнинг эстетик хусусиятлари, шакли, ранги, кўриниши, салфеткаларнинг тахланиши мижозларга тантанаворлик баҳш этади.

Стол безатиш - ижодий жараён бўлиб, унинг кўлгина усуллари бор. Стол безаш ресторан тоифаси, рестораннынг хизмат кўрсатиш тури ва йўналишига боғлик бўлади. Шундай бўлиши билан бирга официант меҳнатини илмий ташкил қилиш тамойилига асосланиб, стол безатишнинг умумий қоидасига амал қиласи:

233 Ресторан сервисини ташкил килиш

- стол безатища таомномага риоя килиши (нонушта, тушлик, кечки таом, чой, кофе, банкетлар);
- стол безатиш олдиндан ва қўшимча бўлиши мумкин.

Дастлаб, стол безатиш зални хизматга тайёрлаш жараёнидан бошланади. Бу мавзуни биз олдинги маърузада кўриб ўтдик. Буюртмалар бажарилишида кўп ошхона анжомлари ишлатилмайди: тарелкалар, фужерлар, ошхона анжомлари (пичоқ, санчқи, қошиқ), салфеткалар, гуллар ва б.

Столларни безашдан олдин ҳар бир ходим идиш - товоқларнинг ҳолати, яъни тозалиги, синган ёки синмаганлиги, камчиликларини текшириб чикиши керак. Агар текшириш давомида идиш-товоқлар чала ювилганлиги ёки сингани аниқланса, зудлик билан алмаштирилиши керак. Безатишдан олдин идиш - товоқ ва анжомлар сочиқ билан артилиши керак. Дастурхон ва сочиқлар ҳам сервантда сақланади ва столга тушашдан олдин текшириб чиқилади. Агар камчиликлари топилса улар алмаштирилади.

Официантнинг вазифасига яна зираворларни тайёрлаш (туз кўйгич, калампир, мурч, гармдори, сирка, кунгабокар ва зайдун ёғлари) ва унинг анжомларини кўйиб чикиш киради.

Столларни олдиндан безаш - савдо залини безашнинг сўнгги босқичи. Олдиндан столларни безаш ресторан зали интеръерини тўлдириб туради, меҳмонларга хизмат кўрсатиш жараёнини мустаҳкамлайди. Безаш шакли ресторан даражасига, услуби ва хизмат кўрсатиш вақтига боғлиқ. Эрталаб ва тушликда энг минимал безаш, кечки пайтда эса тўлиқ безаш шакли қўлланилади.

Столни безаш қуйидаги талабларга жавоб бериши керак:

- хизмат кўрсатиш тури талабига жавоб бериши - нонушта, тушлик, кечки таом, таомномадаги газаклар, ичимликлар талабга жавоб бериши;
- эстетик бўлиши - столнинг шаклига, дастурхон ва сочиқлар рангига ва залининг интеръерига мос бўлиши;
- ресторан залининг миллийлиги ва тематик йўналишини акс эттириши;
- ошхона идиш - товоқ ва анжомларининг ҳаммасини қоидага биноан кўйилиши.

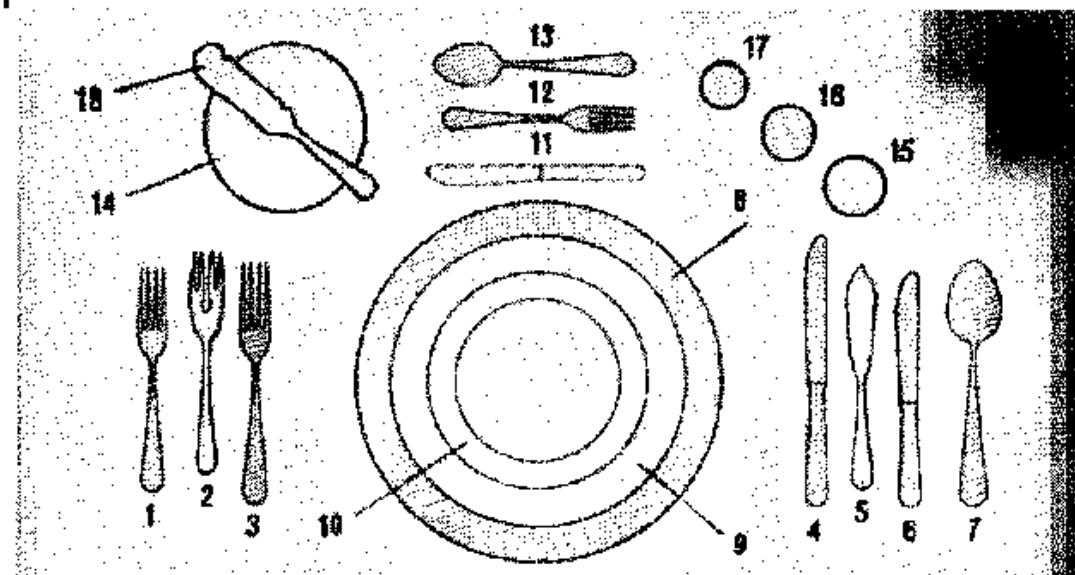
Официант мижоздан буюртмани қабул қилгандан сўнг стол безатилганлиги буюртмага мос келишини тезда текширади ва столга етишмаган анжомларни олиб келади, ортиқласини олиб кетади.

Ресторан сервисини ташкил қилиш [23]

Чиройли ва замонавий идиш - товоқлар, юкори сифатли дастурхонлар стол ва ресторан залини бөзаб, байрамона кайфият яратади, кулайлик ва маълум даражада иштахани очишга ёрдам беради.

Стол сервировкаси аниқ тартибга бўйсунуб иш олиб борилади. Стол сервировкаси хизмат кўрсатиш турига караб турли хилда бўлади: нонушта, тушлик (навбатчи ва порцияли таомлар), кечки таомда хизмат кўрсатиш (порцияли прейсквант бўйича), тузилган таомнома бўйича банкетларга хизмат кўрсатиш ва б.

Кўйидаги 1-расмда стол сервировкасининг намунавий чизмаси кўрсатилган.



1,6-газак апжомлари

2,5-балиқ апжомлари

3,4,7-ошхона

- апжомлари

8-ошхона тарелкаси

9-газак тарелкаси

10-шўрва учун

коса

11,12,13-десерт

апжомлари

14-сомса тарелкаси

15,16,17-ичимликлар

учун бокал ва рюмка

18-ёг учун пичноқ

Дастлаб чинни ёки фаянес - фарфор идишлар, кейин ошхона апжомлари ва ундан кейин биллур ҳамда шиша идишлар қўйилади. Бокал, фужер, рюмкаларни столга қўйишда уларнинг обёқасидан ушланади.

2. Столни ўринлар сони бўйича сервировка қилиш

Икки киншилик стол. Унда ранг - баранг дастурхонлар ёзилади, ўриндиқлар бир - бирига қарама - қарши қилиб қўйилади. Агар стол девор ёки устун олдида жойлаштирилган бўлса, аввал

234 Ресторан сервисини ташкил қилиш

менаж, менаждан олдин гул учун гулдон күйилади. Кейин ўриндиқлар ўртасидан қарама - карши стол четидан 2см узоклиқда асосий катта тарелка күйилади, унинг ўнг томонида стол четидан 2см узоклиқда унга персондикуляр ҳолатда асосий таом учун пичок ўткир томони тарелкага қаратиб күйилади. Ундан чап томонда пичокқа параллел ҳолатда асосий таом учун санчқи тишлари тепага қаратиб күйилади. Чиройли қилиб тахланган салфеткалар тарелка устига күйилади.

Иккинчи «куверт» бириңчисига қарама - карши қилиб күйилади. Агар 4 кишилик стол 2 киши учун безатилса, кувертларни бир - бирига қарама - карши күйилади, мажмуали анжомлари эса бўш жойларга күйилади.

«Стол 55 кувертга мўлжалланган» деганда бу стол 55 киши учун безатилган деб тушунилади. Ҳар бир киши учун куверт пичок, санчқи, қошиқ, тарелка, ичимлик идишлари ва салфеткалардан иборат бўлади.

Мажмуали анжомлар куйидагилардан иборат: гул учун ваза, менажница, қофоз салфетка учун кўйгич, тиш ковлагичлар, стол ракам, ҳисоб - китоб варагаси ва б.

Менажница туз, қалампир ва зираворлар учун мўлжалланган маҳсус ошхона анжоми.

3 кишилик стол. У девор ёки устун олдига күйилади, яъни иккита жой бир - бирига қарама - карши безатилади ва четидаги битта жой безатилмайди.

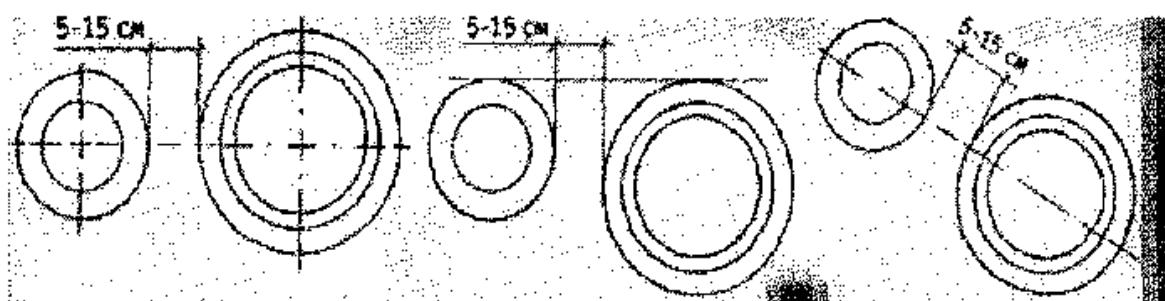
4 кишилик стол. Залнинг марказида жойлаштирилиб, тўртта жой безатилиши мумкин. Ошхона анжомлари 2 кишилик столдагидек безатилади. Кувертлар ҳар бир стулнинг қаршисида бир - бирига қарама - карши қилиб күйилади. Официантга соат кўрсатгичлари йўналишида ҳаракат қилишга имкон берадиган томондан бошлаб безатилади, бу эса унинг қайтиб келмаслиги учун бажарилади.

Иккиталик стол. Иккита бирлаштирилган столга дастурхонлар (ҳар бири алоҳида) тўшалади. Столлар бирлашган жойида менажница ва бошқа томонида гулдон күйилади. Ҳар бир ўриндик қаршисида ошхона анжомлари юроқида кўрсатилганидек кўйиб чикилади.

Мижозларни жалб этишнинг асосий воситаси нафақат мазали пиширилган таом, балки ресторандаги тўғри стол сервировкаси

Ресторан сервисини ташкил қилиш ҳисобланади. Дастреки сервировка илк ташриф буюрувчилар келишидан аввал амалга оширилади. Столни овқатланишга тайёрланишнинг умумий тавсиялари мавжуд:

Тарелкалар билан стол сервировкаси. Столга дастурхон тўшалганидан сўнг, катта асосий тарелка ҳар бир ташриф буюрувчининг стули қарисига кўйилади. Унинг чети стол четидан 2 см узоқликда бўлиши керак. Сомса тарелкаси (пирожковая) эса асосий тарелканинг чап томонида ундан 5 - 15 см узоқликда жойлашади. Ёнма - ён жойлашган таомлар орасидаги масофа 6 - 8 см дан кам бўлмаслиги лозим. Кўйидаги 2 - расмда столда тарелкаларнинг жойлаштириш тартиби кўрсатилган.



Сомса тарелкаси ва асосий тарелкалар маркази бир чизикда жойлашади

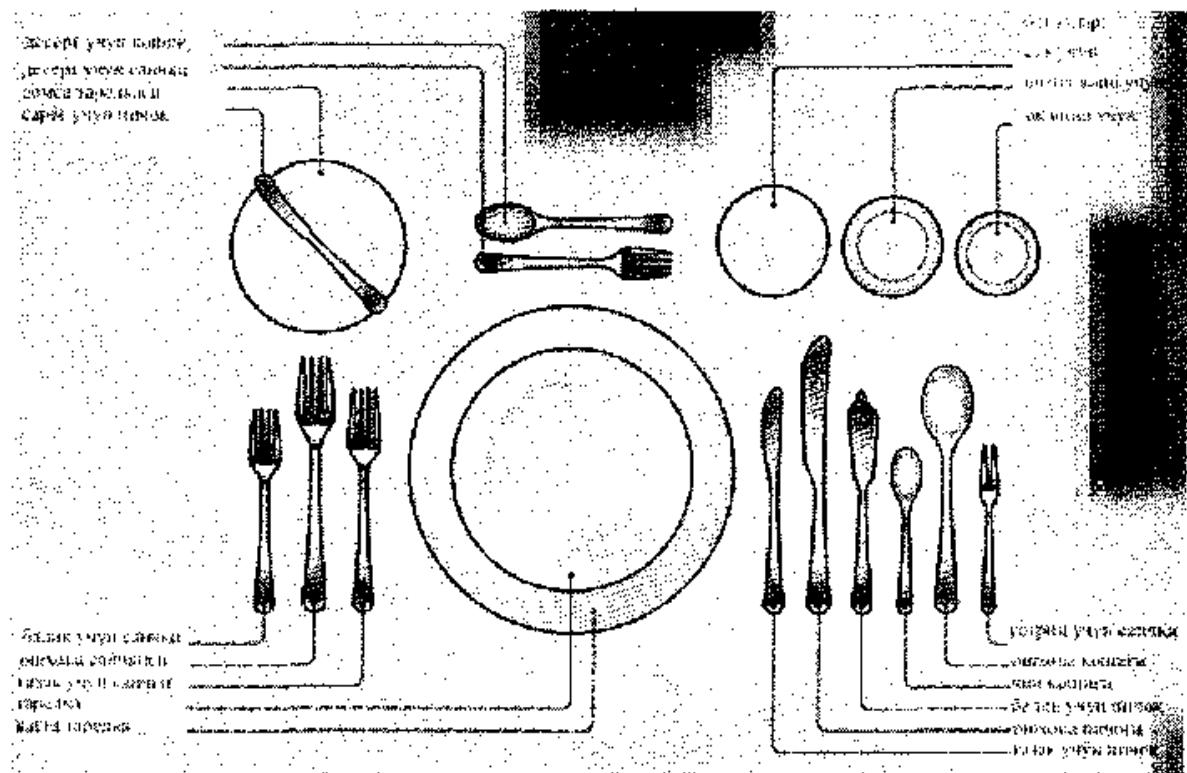
Сомса тарелкаси ва асосий тарелкалар четлари бир чизикда жойлашади

Сомса тарелкаси диагонал бўйича асосий тарелкадан чапда жойлашади

Столни ошхона анжомлари билан сервировка қилиш. Анжомлар столга кўйилишдан аввал у яхшилаб ювилади. Асосий тарелканинг ўнг томонида ўтқир томони тарелкага қараган ҳолатда ошхона, балиқ, газак учун пичоклар кўйилади. Чап томонда эса тишлари юкорига қараган ҳолда тарелка четидан ошхона, балиқ, газак санчқилари кўйилади. Ҳар бир анжом ва тарелка ўртасидаги масофа 0,5 см атрофида бўлиши лозим. Анжомлар бир - бирига параллел ва стол четига перпендикуляр равишда жойлаштирилади. Анжомлар дастаги ҳамда стол четидаги масофа 2 см бўлиши зарур.

Дессерт анжомлари тарелка юкорисида кўйидаги тартибда жойлаштирилади: пичок, санчқи ва дессерт қошиғи. Қошиқ ва пичок дастаги ўнг томонда, санчқиники эса чап томонда бўлиши керак. Таомномага қараб столдаги анжомлар сони белгиланади. Кўйидаги 3-расмда ошхона анжомлари ёрдамида стол сервировкаси кўрсатилган.

236 Ресторан сервисини ташкил қилиш

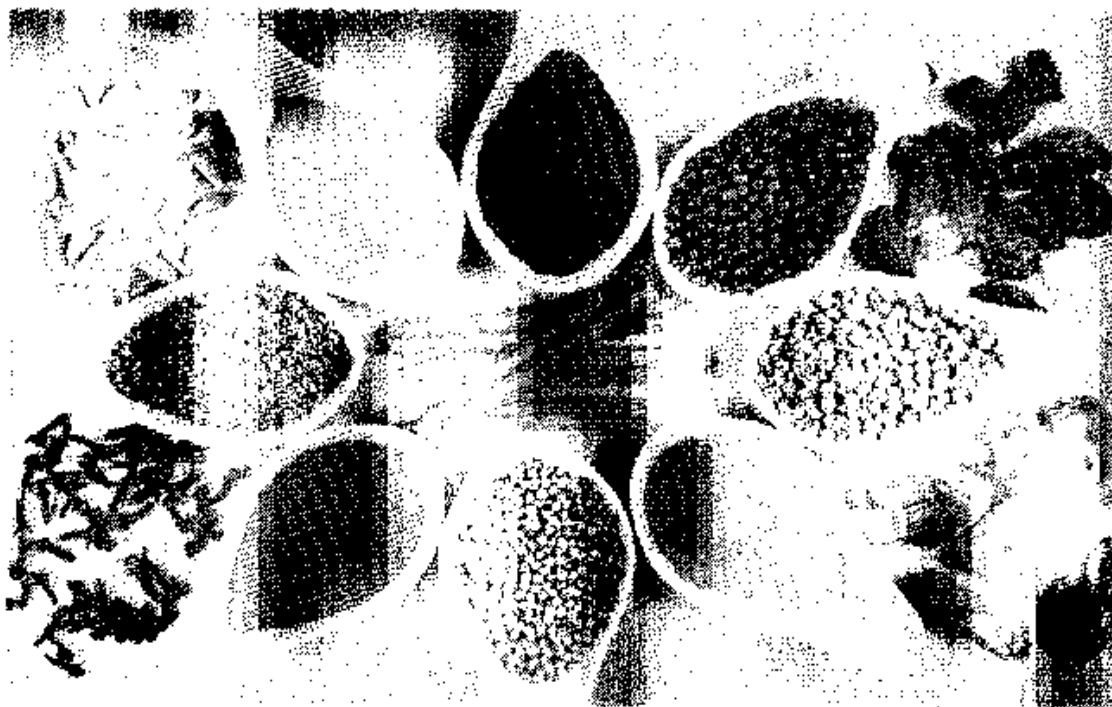


3-расм. Ошхона анжомлари ёрдамида стол сервировкаси

Шинша идиилар билан столни сервировка қилиши. Алкоголсиз ичимлик учун бокал тарелка ва пичокнинг ўткир томони кесишган чизик бўйлаб ўнг томонда жойлаштирилади. Ундан ўнгроқда ва стол четидан 45 градус бўйлаб кейинги рюмка ва бокаллар кўйилади. Барча бокал ва рюмкалар таомлар қайси навбатда берилишига қараб кўйилади: сув рюмкаси (1) газак учун, мадера виноси (2) биринчи таомга, рейнвейн виноси (3) баликли таомга, лафит виноси (4) иссик гўштли таомга, шампан виноси учун бокал (5) десертга кўйилади. Газак учун одатда юқори градусли ичимлик ёки ўткир вино, иссик таомлар учун қурук ва нимширин вино, ширин ва мевали таомларга шампан виноси берилади.

Столни салфеткалар ёрдамида бозани. Салфетка столда яхши дазмолланган ва яхши шакл берилган бўлиши лозим. Уни тахлашнинг қўплаб усуллари мавжуд бўлиб, меҳмонга уни очиш учун осон қилиб тахланиши зарур.

Столдаги зираворлар. Стол сервировкасида стол марказига қўйилувчи туз, қалампир ва бошка зираворлар муҳим ўринга эга. Зираворлар гўштли таомлар билан бирга кўйилади, агар таомномада куюқ таом, балиқ ва яхна гўштли таомлар бўлса, унда қалампир ҳам берилади.



4-расм. Зирағорлар

Гуллар билан гулдон. Ресторанда ёкимли атмосфера ҳосил қилиш учун столга гулдон күйиш мүмкін. Ҳозирги кунда ресторанларда табиийликни акс эттириш мақсадида кичик ҳажмли гуллар күйилмокда. Одатда гуллар 3 ёки 5 донадан унчалик баланд бўлмаган гулдонга күйилади.



5-расм. Столни гуллар билан безаш

238. Ресторан сервисини ташкил қилиш

3. Нонушта учун сервировка килиш

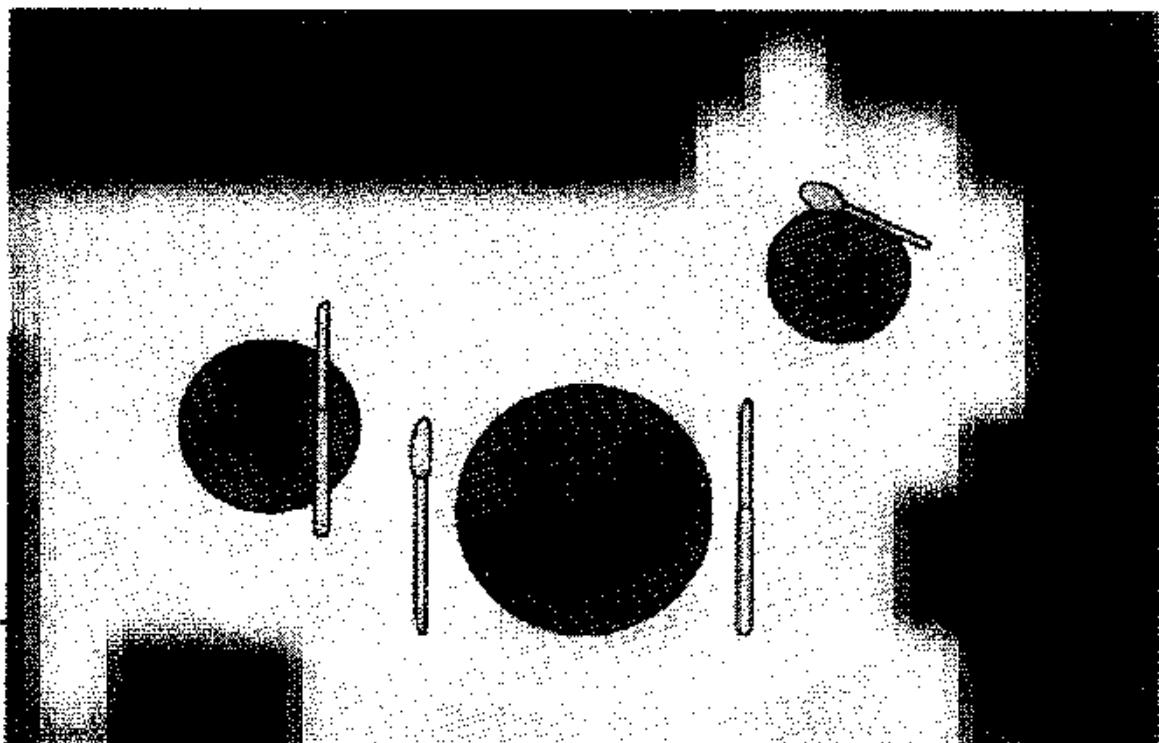
Хизматнинг тури ва ҳарактерига қараб стол безашнинг яъни сервировканинг мураккаблик даражаси ҳар хил бўлади. Агар меҳмонхонада туристларга эрталабки нонушта бериш учун столни сервировка килганда сомса тарелкаси, газак анжомлари, чой кошиқ, сочиқ - салфетка қўйилади. Таомномага асосан яна ёғ учун пичок ҳам қўйилиши мумкин. Европа туристлари нонуштада албатта чой ёки кофе ичадилар. Шунинг учун стол безатилганда чой ва кофе идишлари қўйилиши шарт. Бундан ташқари сут, қанд, қиём, лимон идишлари ҳам қўйилади. Тарелканинг ўнг томонига сариёғ учун пичок қўйилади. Қанддон чой ёки кофе идишининг ўнг томонида туради, қиём, сариёғ асосий тарелканинг чап томонида бўлиши керак.

Чой ёки кофени туристлар столига иссик таом билан бирга бериш мумкин. Ёз мавсумида столга мева маҳсулотларидан қовун, тарвуз ва бошқа мевалар бериладиган бўлса, улар учун ҳам тегишли анжомлар қўйилади.

Нонушта учун стол сервировкаси. Столни нонушта учун безатишнинг икки хил тури мавжуд: 1 - нонушта таомномасида совуқ таомлар мавжуд бўлса, 2 - нонушта таомномасида иссик таомлар бўлиши мумкин.

1 - нонушта таомномаси кўйидаги стол сервировкасини назарда тутади:

Асосий таом учун тарелка марказда (ёрма/беконли қовурилган тухум ва б.) жойлаштирилади. Тарелканинг чап томонида санчки (тишчалари юкорига караган ҳолда), ўнг томонда эса пичноқ (ўткир тигли томони тарелкага қараган ҳолда) бўлади. Диагонал бўйлаб асосий тарелканинг ўнг томонида қаҳва ёки чой учун чашка ва унинг қошиги жойлаштирилади. Чой қошиги ҳар доим 20 дақиқани кўрсатган ҳолда туради. Асосий тарелканинг чап томонида нон, бутерброд, ёғ, пиширик ёки ширинликлар учун сомса тарелкаси қўйилади. Тарелкада алоҳида қўшимча пичноқ бўлиши ва унинг ўткир томони чап томонга қараб туриши лозим.



6-расм. Стол сервировкаси жараёни

Нонушта учун столга:

- асосий таом пичоги ва санчқиси;
- сомса тарелкаси ва пичоги;
- қоғоз салфеткалар (ёки зигирли);
- чой учун идиш ва чой қошиқ қўйилади.

Асосий тарелка стол устига қўйилмайди, сабаби нонушта вақтида таомлар ўзи белгиланган тарелкага солиниб олиб келинади (уларни олиб келиш керак агарда таом ёки газакни алоҳида газак идиши ёки бошқа идишларда олиб келинса, лекин бундай қабул қилинмаган).

2 - нонушта таомномаси қуидаги стол сервировкасини назарда тутади:

Бундай ҳолатларда столга асосий тарелка, пичоқ ва иссик таомлар учун санчқи қўйилади. Таомномага биноан сарёғ учун пичоқ ва қўшимча анжомлар қўйилиши мумкин. Илк безатишда асосий тарелкани столга қўймаслик мумкин, чунки, нонушта таомлари тарелкаларга солинган ҳолда берилади.

240 Ресторан сервисини ташкил қилиш

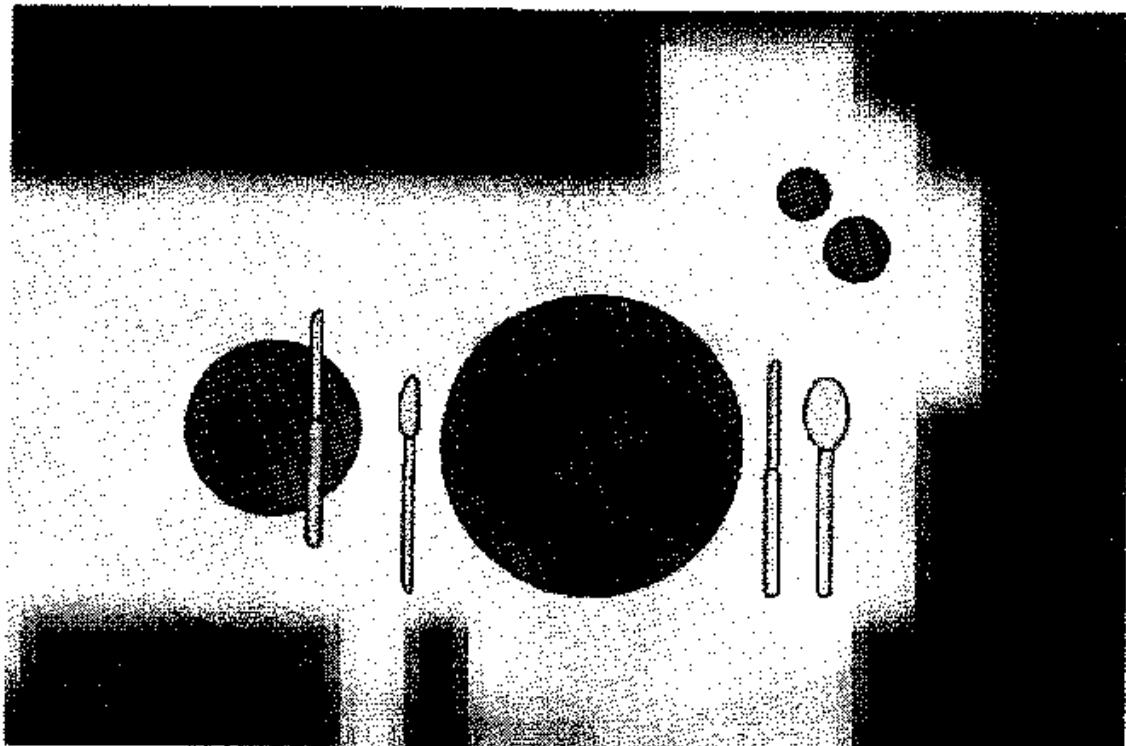


7-расм. Нонушта учун стол сервировкаси

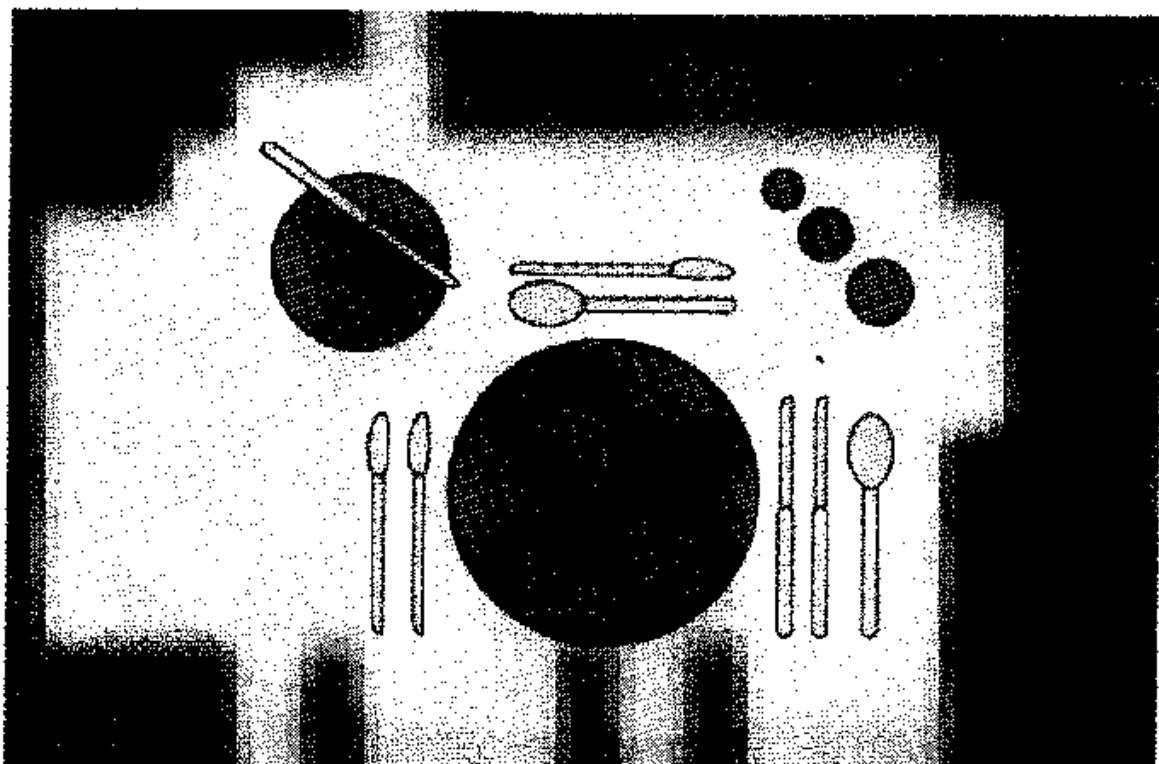
4. Түшлик ва кечки овқатланиш учун сервировка қилиш

Кундузги таомлар учун стол олдиндан қуидаги сервировка қилинади:

- махсус таомнома бүйича столга газак тарелкасы, ошхона анжомлари (пичок, санчқы, қошик), фужер, салфеткалар, зиравор идишлари ва гуллар қўйилади;
 - таомнома бүйича столга керакли тарелка, пичок, санчқы, фужер ва сочик - салфеткалар қўйилади;
 - кечки столни безатишда газак анжомлари қўйилади, ош кошиқ олиб кетилади;
 - түшлик учун стол сервировкаси (1 - усул).
- 1 - түшлик таомномаси қуидаги стол сервировкасини назарда тутади:



8-расм. Тушлик учун стол сервировкаси (1-усул)



9-расм. Тушлик учун стол сервировкаси (2-усул)

Тушликнинг ушбу кўринишида асосий таом - куюқ шўрва, крем - шўрва ёки спагетти бўлиб, бу кўринишдаги таом одатда

242 Ресторан сервисини ташкил қилиш

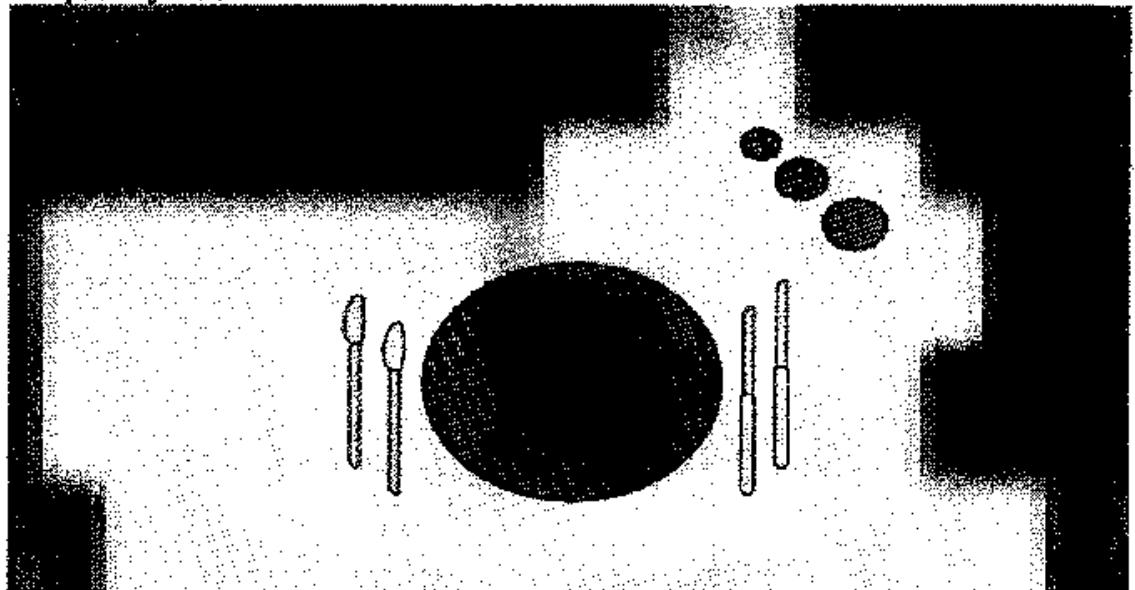
чукур тарелкада узатилади ва овқатланиш бошида таглик вазифасини бажарувчи иккинчи таом учун қўйилган тарелканинг марказига қўйилади. Тарелканинг чап томонида санчки, ўнг томонида эса пичоқ ва қошиқ қўйилади. Диагонал бўйлаб асосий тарелкадан ўнг томонда сув ва шарбат учун стакан, вино учун бокал бўлади. Асосий таомнинг чап томонида эса нон учун тарелка, ёғ ҳамда паштет учун пичоқ жойлаштирилади.

2 - тушлик таомномаси куйидаги стол сервировкасини назарда тутади:

Ушбу ҳолатда тушлик таркиби енгил шўрва, газак, гўштли таом ва дессертни қамраб олади. Тарелкалар бир - бирига устма - уст пирамида шаклида жойлаштирилади. Чапда иkkита санчки, ўнгда эса иkkита пичоқ ва қошиқ қўйилади. Анжомларни ишлатиш ташки томондан бошланади. Дессерт учун анжомлар марказий тарелканинг юкори қисмida жойлаштирилади. Қошиқ ўнг қўлга, санчки эса чап қўлга мослаштириб қўйилади.

Асосий таомнинг диагонал бўйлаб чап томонида нон учун тарелка ва алоҳида пичоқ қўйилади. Сув, шарбат учун бокал ва стаканлар улардан энг йириги мижоздан узокроқда жойлаштирилади.

1-кечки овқат таомномаси куйидаги стол сервировкасини назарда тутади:



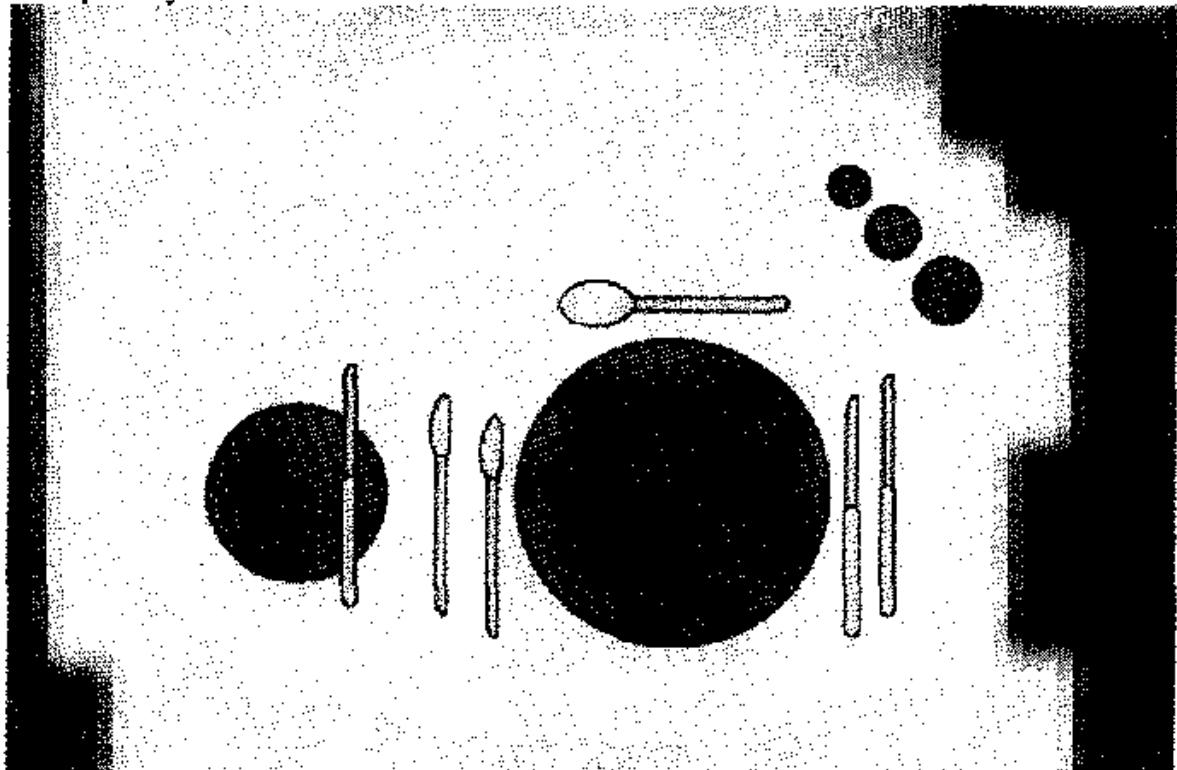
10-расм. Кечки овқат учун стол сервировкаси (1-усул)

Ресторан сервисини ташкил қилиш

245

Бу хилдаги сервировкада кечки овқат столи асосий таом ва газакдан иборат бўлади. Газак ва асосий таом тарелкалари биринчи сининг устида жойлаштирилади. Чапдан иккита санчқи, ўнг томонда эса иккита пичноқ кўйилади. Диагонал бўйлаб ўнг томонда аперетив учун (вино) бокал, асосий таомдан аввал ичиладиган ичимликлар учун бокал ва сув (шарбат) учун стакан кўйилади.

2-кечки овқат таомномаси қуйидаги стол сервировкасини назарда тутади:



11-рәсм. Кечки овқат учун стол сервировкаси (2-усул)

Катта байрамона кечки овқат одатда ўз таркибига газак, қуюқ шўрва, шунингдек, асосий таомни олади. Одатда, у қуюқ шўрва узатиладиган тушлик билан газакли кечки овқатланишдаги каби сервировка қилинади. Бунда кўркам фарфор идиш - товоклар ва лакланган ошхона буюмлари столни жозибали кўрсатади.

Бу хилдаги сервировка 1 - усулдаги тушлик ва 1 - кечки овқат бирлашмаси ҳисобланади. Мухим жиҳати бу шўрва учун алоҳида жойлаштирилган қошиқ ҳисобланади. У асосий тарелканинг юқори қисмида жойлаштирилади ва унинг дастаги мижознинг асосий истеъмол қўли томонида бўлади, яъни ўнг кўл билан овқатланадиганлар учун ўнг томонда, чапақай одамлар учун чап томонда бўлади.

5. Столни таомннома бўйича сервировка қилиш

Таомннома бўйича кечки таомга стол безатилганда совуқ ва иссиқ таомлар учун бериладиган анжомлар таом тортилганда берилади. Хизмат кўрсатиш амалиётида стол безашнинг қуйидаги асосий техник қоидаси ишлаб чиқилган:

1. Официант столга чап қўлидаги сочиқча билан асосий тарелкани олиб, ўнг қўли билан ҳар бир мижоз учун қўйиб чикади, сомса тарелкаси чап томонга, стол четидан 2 см ичкарида бўлиши керак. Асосий ва сомса тарелкалари бир қаторда туриши лозим. Асосий тарелкадан чап томонга тишларини юкорига қаратиб санчқи қўйилади (санчқи ўнг кўлда салфетка билан ушланади). Асосий тарелканинг ўнг томонига ўткир томонини тарелкага қаратиб пичок салфетка билан ушлаб қўйилади. Ҳамма пичок ва қошиқлар стол четидан 2 см ичкарида бўлиши керак. Пичокларнинг ўткир томонларида фужерларга симметрик тарзда жойлаштирилади. Асосий тарелка устига тахланган салфетка қўйилади ёки асосий тарелкадан ўнг томонига ҳам қўйиш мумкин. Мижоз томонидан буюрилган таом ва ичимликларга қараб, официант столга қўшимча идиш - товоқ ва анжомларни олиб келади. Бальзан анжомларни хизмат кўрсатиш жараёнида ҳам келтириши, фойдаланилганларни олиб кетиши мумкин.

2. Агарда буюртмага мувофиқ балиқ таоми бўлса столга тарелканинг ўнг томонига балиқ пичоти қўйилади. Агарда 2 та газак бўлса, у ҳолда 2 та пичок ва 2 та санчқи қўйилади.

3. Рюмка, қадаҳларни қўйиш тартиби таомлар берилишига мосланиши лозим. Рюмкалар ўнгдан чапга томон қўйилади, вино учун идиш ҳам худди шундай тартибда жойлаштирилади. Ароқ рюмкалари газаклар берилганда қўйилади. Модерно виноси - биринчи таом келтирилганда, қадаҳ шампан виносига, фужерлар - сув ва пивога берилади. Одатда рюмкалар фужердан ўнг томонга қўйилади. Агар банкетда хизмат кўрсатиладиган бўлса, 4 - 5 та рюмка қўйилиши зарур бўлганда уларни икки қатор жойлаштириш мумкин. Кечки таом учун стол безатишга тўғри келса, ҳар бир столга Зтадан рюмка қўйилади. Фужерлар стол марказга яқин жойга қўйилади. Официант фужерларни подносда тескари қўйилган ҳолда олиб келади. Подносни эса чап қўлида кўтариб келиб, ўнг қўли

билин столга құяды. Фужерлар унча күп бўлмаса, чап кўли бармоқлари орасига олиб, оғзини пастга қаратиб олиб келиши ҳам мумкин. Чап қўл кафтлари юқорига қараган бўлади.

4. Дессерт учун анжомлар асосий тарелканинг юқори кисмida жойлаштирилади. Масалан, шириналиклар ва мевалар учун ишлатиладиган анжомлардан пичоқ дастаси ўнгга, санчки дастаси эса чапга қаратиб жойлаштирилади. Столдаги бўш жойлар эътиборга олиниб, баъзи анжомларнинг жойи ўзгариши ҳам мумкин.

5. Сочик - салфеткалар кўйилиши билан стол безашга якун ясалади. Сўнгра стол устига зироварлар ва гулдон қўйилади. Туз, гаримдори столнинг ўртасида, банкетларда тарелкалар қарисида туради, бироқ туз гаримдоридан чап томонга қўйилади. Гул солинган вазалар стол ўртасида туради. Залдаги столларнинг жойлашиши, шакли ва ўлчамига қараб гул вазалари қўйилади.

6. Столни дастлабки безатища рюмка ва қўшимча анжомлар қўйиш тавсия қилинмайди. Уларни таом буюрилгандан сўнг хизмат жараёнида олиб келиш мумкин. Шунингдек, стол устига олдиндан мева ва ичимликлар ҳам келтириб қўйилмайди.

Ресторанда хизмат кўрсатишига тайёрланаётганда официантлар майда, ичи чукурроқ тарелкаларни иситиши шкафларига қўяди. Иш куни давомида навбатчи официант уларни қўйиб боради, камайиб қолганлари ўрнига бошқаларини олиб келиб тўлдириб туради. Агар залда ҳар 3 - 4 официантга битта музлаткич ишлаб турса, улар иши анча енгиллашади. Музлаткичда ичимлик ва бошка маҳсулотлар сакланади.

Официант яхна ичимликларни олиб мижозларга тарқатади ва янгисини буфетдан олиб келиб, улар ўрнини тўлдиради. Иш куни охирида ортиб қолган ичимликларни буфетга кайтаради, сотилганлари бўйича буфетчи билан ҳисоб - китоб қиласади.

Чой ва кофе ичиш столлари ташкил этилганда гулли дастурхонлар, гулли сочиқ - салфеткалар ишлатилади. Столга шириналиклар солинадиган тарелкалар, кофе учун идишлар, чойнак - пиёлалар қўйилади. Самовар, кофе пиширгич, чой қошиқ, гул вазаси ва бошқалар ҳам бўлади.

Кундуз пайтида навбатчи таомнома бўйича хизмат кўрсатиши учун столга қўйидаги анжомлар қўйилади:

- асосий тарелка ва уни устида газак тарелкаси;
- унинг чап томонида сомса тарелкаси;
- улар орасида ошхона санчқиси;

226 Ресторан сервисини ташкил қилиш

- тарелканинг ўнг томонида ошхона қошиги ва пичоги (ошхона ёки дессерт);

- фужер эса пичок юкорисига кўйилади.

Уларнинг ҳаммаси юқорида айтиб ўтилган қоидаларга мувофиқ столга кўйилади. Столда шу билан бирга асосий тарелка устига кўйиладиган материалли салфеткалар бўлиши керак (қоз салфетка кўйилмайди).

Ҳар бир мажозга порцияли таомнома бўйича хизмат кўрсатилганда стол сервировкаси:

- ҳар бир ўрин қархисида стол четидан 2 см узокликда асосий тарелка кўйилади;

- чапда 5 - 10 см узокликда сомса тарелкаси бўлади. Улар оралиғида газак ва ошхона санчқиси тишлари юқорига караган ҳолда жойлаштирилади;

- асосий тарелканинг ўнг томонида иккита пичок ўткир томони тарелкага караган ҳолда кўйилади;

- асосий тарелканинг юқори ва ўнг томонида фужер жойлаштирилади;

- тарелкага тахланган салфетка кўйилади. Рестораннинг савдо белгиси ва нишони тарелкаларда меҳмонга қараган ҳолда бўлиши лозим;

- стол марказида туз ва қалампир идишлари шунингдек, гул солинган гулдан бўлиши керак.

Таомларни тортиш вактида буюртма турига қараб сервировкага яна кўшимиchalар кўшилиши мумкин. Агарда официант музлатгичдан фойдаланадиган бўлса, у ҳолда у аввалдан сув, пиво ва шарбатларни таъминот бўлимидан олиб уларни музлатгичга кўйиб кўйиши лозим.

«A la carte» таомномаси бўйича хизмат кўрсатиши. «A la carte» таомномаси бўйича безатишда меҳмон ўзи нима емоқчи бўлса таомномадан ўшани танлайди ва унга алоҳида хизмат кўрсатилади. Официант буюртмани қабул қилиб стол безатилишини текшириб чиқади. Агар зарур бўлса буюрилган таом бўйича етишмаган анжомларни кўйиб чиқади (балиқ анжомлари, денгиз маҳсулотлари учун қисқичлар ва керакли анжомлар) ёки ортиқчасини олиб кетади. Шу билан бирга баъзи бир безаш қоидаларини инобатга олиш керак бўлади. «A la carte» таомномаси бўйича безашда столга керагидан кўп анжомлар кўйилмаслиги лозим. Ҳар бир кишига 10 тадан кўп бўлмаган анжомлар кўйилиши мумкин. Масалан, тарелкасининг ўнг

томонида 4 та анжом, чап томонида эса 3 та, шу билан бирга сомса тарелкаси ва пичоги қўйилади. Колган коидалар юкорида айтилганидек бажарилади.

6. Сервировка қилиш жараёнида официантнинг мажбуриятлари

Официантнинг иш жараёни зални хизмат бошлашга тайёрлаш билан бошланади. У келган мижозларга эрталабки нонушта, тушлик ва кечки таомларни бериш учун хизмат киласи. Мижозларга хизмат кўрсатишида кенг столлардан фойдаланиш, ҳар бир мижоз учун столда 60см ёки 80см гача жой ажратилиши лозим. Ҳар бир столга таомнома карточкаларини қўйиши мумкин.

Официантлар нонуштага тайёргарликни куйидаги тартибда амалга оширадилар:

- залда ҳаво алмашинуви старли даражадалигини текширади. Агар ҳаво яхши алмашмаган бўлса эшик ва ойналар очилади ёки вентиляция ускуналари ёқилади;
- официантлар нонуштага керакли барча анжом ва идишларни тозалаб тартибга келтирадилар. Безаш анжолари маҳсус жовонларда сақланади;
- официантлар баъзан ўзлари иссиқ газаклар ва ичимликлар бериш учун керак бўлган идиш - товокларни тайёрлайдилар (кўзачалар, тарелкалар, тухум қўйгичлар ва б.) ва идишларни иситиш тараддудини кўрадилар (речаудс). *Речаудс* - тарелкаларни иситиш ва таомларни иссиқ сақлаш учун мўлжалланган ускуна;
- стол ва стулларни маълум кетма - кетлиқда тартиб билан жойлаштирадилар. Агар столда камчилик бўлса уни тўғирлайдилар. Залга кириш жойидан бошлаб, унга карама - қарши томонгача жойлашган столларга дастурхонларни ёзадилар, агар дастурхонларда бирор камчилик бўлса уни алмаштирадилар;
- столлар буюртмага кўра ёки навбатчи таомлар таомномасига кўра безатилади;
- бош ошпаз билан нонушта таомномасини аниклаштирадилар;
- ертўла хонасини тартибга келтирадилар.

Тушликка тайёргарликни официантлар куйидаги тарзда амалга оширадилар:

- нонушта тугагандан кейин ресторан залини текшириб чиқадилар;

248. Ресторан сервисини ташкил қилиш

- залда тушлик учун керак бўладиган идиш - товок ва анжомларни тозалаб чиқади ҳамда махсус жойга қўядилар;
- дастурхон ва сочиқларни йигиб чиқадилар ва тозаларига алмаштирадилар;
- стол ва стулларни тушлик таомномаси билан ишлаш учун тартибга келтирадилар;
- гуллар ва декаратив ўсимликларнинг ҳолатини текшириб чиқадилар;
- муассасанинг гигиена ҳолатини текширадилар (кириш кисми, ҳожатхона, зал);
- тушлик таомномалари тайёр бўлишини назорат қиласидилар;
- бош ошпаздан таомномада кўрсатилган барча таомлар бор ёки йўқлигини аниклаштирадилар;
- ертўла хоналарини тартибга келтирадилар, идиш - товоқларнинг барча турларини уларга ажратилган жойларга қўйиб чиқадилар ва тарқатиш вақтида тозаликни сақлашга ҳаракат қиласидилар.

Агар тушликка столлар буюртирилган бўлса уларни буюртмага асосан безайдилар. Тушликдан кейин кечки овқатга тайёрлашдан ташқари официантлар кўпинча тушликка кеч қолган мижозларга хизмат кўреатиши керак. Залдан охирги меҳмон кетганидан кейин, официантлар *кечки овқатга тайёргарликни* бошлайдилар:

- столларни ишлатилган ва ортиқча анжомлардан бўшатадилар;
- залнинг ҳавосини алмаштирадилар;
- барча ишлатилган дастурхонларни тозасига алмаштирадилар;
- тушлик учун керак бўлган идиш - товок ва анжомларни ажратадилар ва тозалаб, уларни ертўла хонасига белгиланган жойга қўядилар;
- столларни таомнома билан ишлаш учун тайёрлайдилар;
- олдиндан берилган буюртмаларга кўра столларни безайдилар;
- бош ошпаз билан таомномани тўлдирадилар ва текширадилар;
- керакли пайтда ҳамма ёритиш анжомларини ёқадилар ва ойна пардаларини ёпдилар.

Иш кунининг охирида официант ҳамма меҳмонларга ресторан иши тугаганлиги ҳақида ҳабар беради, ёритгичларнинг маълум қисмини ўчириб, бошка хизматкорлар ишини назорат қилади. Ҳамма заллар ва хоналарни кўздан кечириб, уларни тартибга келтиради. Савдо залининг ҳавосини алмаштиради, ертўла хонаси, орка эшик ва олдинги кириш жойида навбатчи чирокларни ёқади ва б. Официант ишини навбатчи метрдотел ёки ресторан директори текширади.

Хулоса. Ушбу мавзуни ўзлаштириш жараёнида талабалар стол сервировкаси ва унинг санъат даражасида эканлигига ишонч ҳосил қилишлари мумкин. Ўтилган мавзу нафақат талабаларга балки, келажакда официант бўлиб фаолият юритишларида қўл қелади. Қанчалик бу ишни тўғри бажарган официантни малакали, ўз ишининг устаси деб айтиш мумкин. Чунки бу каби ишларни ўз ишининг устаси бўлмаганлар тўғри ва аниқ қилиб бажара олмасликлари мумкин. Айниқса чет эл туристларига хизмат кўрсатиладиган пайтда буларни инобатга олишимиз зарур. Хизматдаги озгина камчилик ресторан фаолиятига ва обрўйига таъсир қилиши мумкин.

Таянч сўз ва иборалар: стол сервировкаси, тайёргарлик ишлари, куверт, ўринлар сони, нонушта сервировкаси, тушлик ва кечки овқатланиш, таомнома бўйича сервировка, речаудс, официантнинг мажбуриятлари.

Мавзуни ўзлаштириш бўйича мустақил ишлари учун саволлар:

1. Столни олдиндан сервировка қилиш ва тайёргарлик ишларини тушунтириб беринг
2. Столни ўринлар сони бўйича сервировка қилишда нималарга ахамият бериш керак?
3. Нонушта учун сервировкада қандай ошхона анжомлари столга қўйилади?
4. Тушлик ва кечки овқатланиш сервировкасини тушунтириб беринг
5. Столни таомнома бўйича сервировка қилишнинг қандай афзаллик томонлари бор?
6. Кувертнинг маъносини мисоллар асосида тушунтириб беринг

250. Ресторан сервисини ташкил қилиш

7. Сервировка қилиш жараёнида официантнинг мажбуриятлари нималардан иборат?
8. Речаудс нима? Уни мисоллар асосида тушунтириб беринг

Тест саволлари:

1. Сервировка сўзи қандай маънони англатади?

- А) Ошкатланишга тайёргарлик деган маънони англатади
Б) Бориш, стиб олиш деган маънони англатади
В) Тўйиб овқатланиш деган маънони англатади
Г) Ресторанга кириш деган маънони англатади

2. Ҳар бир истеъмолчи учун столдаги масофа неча см жой бўлиши лозим?

- А) 60 ёки 80 см гача жой ажратилиши лозим
Б) 50 см гача жой ажратилиши лозим
В) 1 м гача жой ажратилиши лозим
Г) 1,5 м гача жой ажратилиши лозим

3. Сервировкада тарелканинг чети стол четидан неча см ичкарида бўлади?

- А) 2 см ичкарида бўлади
Б) 4 см ичкарида бўлади
В) 6 см ичкарида бўлади
Г) 5 см ичкарида бўлади

4. «Куверт» қайси тилдан олинган?

- А) Француз тилидан
Б) Инглиз тилидан
В) Лотин тилидан
Г) Италян тилидан

5. «Куверт» «қопланган» деган маънони англатганда нима назарга тутилади?

А) Безатилган столда бир киши учун мўлжалланган ошхона идиш - товоқ ва анжомлари мажмуасидир

Б) Савдо залини тозалашнинг сўнгги босқичида дастурхон безатиш, овқатлантириш учун керакли анжомларни стол устига стандарт асосида қўйишидир

В) Стол ва стуллар ўрнини алмаштириш ва тозалаш

Г) Дастурхон безатиш, овқатлантириш учун керакли анжомларни стол устига стандарт асосида қўйиш демакдир

Амалий машғулотга тайёргарлик қўриши учун савол ва топшириқлар:

1-топшириқ: Маъруза машғулотида ўтилган «Стол сервировкаси» мавзуси бўйича ҳар бирингиз нонушта, тушлик ва кечки овқат учун столни сервировка қилиш жараёнларини кўрсатиб беринг.

2-амалий топшириқ:

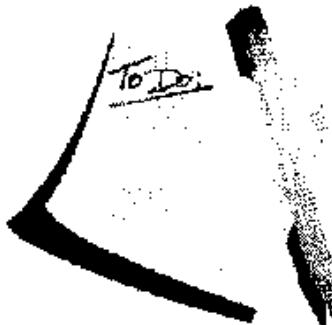
Тасаввур қилинг Сиз официантсиз!

Сиз ресторанга янги ходимсиз. Мижозларга хизмат кўрсатиш сир – асрорларини ўрганмоқдасиз. Ресторанга ҳар доимгидек тушлик пайтида мижозлар ташриф буюрди ва буюртмани сиз мустакил қабул килдингиз. Бир оз фурсат ўтиб мижозлар кўз ўнгига стол дастурхонини алмаштиришингизга тўғри келди. Лекин сиз буни билмайсиз. Ресторан официанти сифатида Сиз бу вазиятдан қандай чиқасиз?



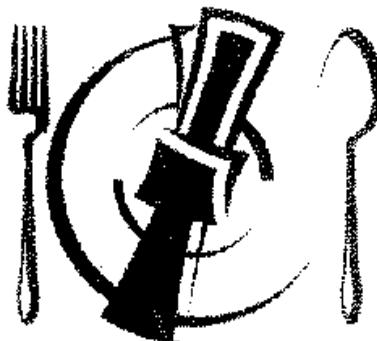
Муаммони ечиш йўллари:

1. Аввал муаммони яхшилаб ўрганиб таҳлил қилинг.
2. Унинг ҳал қилиш йўлларини топишда ҳар хил усуслардан фойдаланинг.
3. Бу муаммонинг ечимини топишда бирор ресторон мисолида кўриб чиқинг



Ресторан сервисини ташкил қилиш

13-Маңу: РЕСТОРАНДА МИЖОЗЛАРГА ХИЗМАТ КҮРСАТИШНИ ТАШКИЛ ЭТИШ



Режа:

1. Ресторанда мижозларни кутиб олиш ва жойлаштириш
2. Буюртмаларни қабул қилиш ва бажариш
3. Мижозларга таом ва ичимликларни бериш қоидаси
4. Мижозлар билан хисоб - китоб қилиш
5. Фойдаланилган идиш - товок, анжомларни йигиштириш ва алмаштириш

1. Ресторанда мижозларни кутиб олиш ва жойлаштириш

Ресторанда хизмат күрсатишнинг куйидаги анъанавий шакллари қўлланилади:

- 1.Кундалик хизмат күрсатиш;
- 2.Банкетларда хизмат күрсатиш.
- 3.Хизмат күрсатишнинг маҳсус шакли.

Ресторанга мижозларнинг оқими узлуксиз давом этганида мижозларга кундалик хизмат күрсатиш кучаяди. Ресторан хизмати куйидаги асосий элементлардан иборат:

- мижозларни кутиб олиш ва жойлаштириш;
- буюртмаларни қабул қилиш;
- буюртмаларни бажариш;
- буюрилган таом ва ичимликларни олиб келиб бериш;
- хизмат охирида хисоб - китоб қилиш.

Мижозлар асосан ресторан залининг кириш кисмida кутиб олинади, столларга кузатиб қўйилади, жойлаштирилади ва таомнома билан таниширилади. Таом ва ичимликлар танлашда уларга ёрдам берилади ҳамда буюртма қабул қилинади.

Ташриф буюрувчилар кутилган азиз меҳмон каби ресторан ходимлари томонидан кутиб олинади. Энг аввал меҳмонларни

швейцар ва кийим қабул қилувчи, сўнгра бош официант ва официантлар қабул қиласди.

Кийим қабул қилувчи ташриф буюрувчиларнинг уст кийими билан бирга қўлларидағи портфел, дипломат ва бошка нарсаларини ҳам топширишни тавсия қиласди.

Бош официант мижозлар билан ресторанда хизмат қилувчи ходимларни бир - бирига боғловчи шахс ҳисобланади. Бош официант ресторан зали олдида туриб мезбонлик вазифасини ҳам бажаради. Мижозларни кутиб олиб, улар танлаган жойга кузатиб қўйиши ёки ўзи жой кўрсатиб ўтиришга таклиф қилиши мумкин. Шу билан бирга бош официант мижозларга таомнома тавсия этади.

Агар мижоз ўзи жой танлаган бўлса, бош официант унинг орқасидан боради, танламаган бўлса, уларнинг олдига бориб хоҳлаган жойларига жойлаштириши мумкин. Ташриф буюрувчилар гурух бўлса, неча кишига жой кераклиги ва залнинг қайси томонида ўтиришларини сўрайди. Уларнинг хоҳишини ҳисобга олиб, бош официант столларни кўрсатади ва мижозларни жойлаштиради, ёки у ерга бориш учун қулай йўлни кўрсатиб, ўзи сал олдинроқда боради.

Бош официант ёки официантлар мижозларга кимнинг каерга ўтириши лозимлигини тавсия қиласди ва у билан бирга одоб - ахлок юзасидан қуидагиларни амалга ошириши мумкин:

- ўтиришга таклиф қилинган мижоз столини қулайрок қилиб қўйиб бериши;
- олдин аёлларни, сўнгра эркакларни жойлаштириши керак, эркаклар столнинг ўнг бурчагида ёки аёлга қарама - қарши томонда ўтириши лозим;
- агар мижоз аёл билан келса, аёлни эркакдан олдин ўтқизади;
- бордию аёл официант хизмат қилаётган бўлса, у холда ёши улуғларгагина ўтиришда ёрдам кўрсатиши мумкин;
- агар мижозлар ўзлари жой танлаб ўтирган бўлсалар, уларни безовта қилиб бошқа столга ўтқизишнинг ҳожати йўқ. Бир жойдан иккинчи жойга кўчиш мижозлар хоҳиши билангина амалга ошириш мумкин;
- доимий мижозлар келса, уларни ҳар доим ўтирадиган жойга таклиф қилиш керак;
- мижозларни тайёрланмаган столга таклиф қилиш мумкин эмас;

256 Ресторан сервисини ташкил қилиш

- иш юзасидан учрашадиган мөхмөнлар келса, уларни ҳам ўзларига қулай жойга жойлаштириш мақсадга мувофиқдир.

Ресторанга гурухли мөхмөнлар ташриф буюрганда таклиф қилган киши уларни кутиб олади. Бунинг учун бош официант кутувчининг қаерда туриши кераклигини олдиндан айтади. Таклиф қилингандар ресторан олдида түпланиши ва залга бирга киришлари мумкин. Таклиф қилган киши албатта уларни бошлаб олдинда юради.

2. Буюртмаларни қабул қилиш ва бажариш

Мижозлар жой - жойларига ўтирганларидан сўнг бош официант ёки официант уларга таом ва ичимликлар танлаш учун таомномани тавсия этади. Буюртмани қабул қиласи ва бажариш учун киришади. Бундай ҳолатларда бош официант ҳам хизмат қилувчи официантга ёрдамлашиши мумкин.

Одатда официант столнинг чап томонидан келиб мижозларга таомномани беради. Гурухга хизмат қилаётгандан таомнома ёши улуғ кишига тақдим этилади, агар аёллар бўлса, улар орасидаги ёши каттарогига таомнома берилади.

Агар мижозлар икки киши - эркак ва аёл бўлса, таомнома эркак кишига берилади, ўз навбатида эркак киши таомномани аёлга узатади ёки таомнома икки киши учун олиб келтнадт. Аёл таом танлаб бўлгач, эркак киши официантга буюртма беради. Гурухда кўпчилик бўлган тақдирда таомнома официантга мурожаат қилган кишига берилади. Агар ресторанга ҳарбий хизматчилар келган бўлса, таомнома унвони юқорироқ бўлган кишига тақдим этилади.

Таомномани бериб, официант ошхонага кириб кетади. Бу билан официант мөхмөнларга таом танлаш учун имкон яратади, қайтиб келган официант ўнг томонда туриб буюртмани қабул қилиб олади. Бордию мижозлар таом танлашда кийналса, официант ёрдам беради. Таомларнинг номи ва сифатини айтиб тавсия қиласи. Агар официант билимдон ва тажрибали бўлса таомлар мақтовини жойига қўйиши мумкин. Мавсумга караб таомлар, сабзавотлар, мевалар ҳакида ахборот беради, яъни биринчи таом, иккинчи таом ва ичимликлар, балиқли, сутли, ҳамирли таомлар ҳакида маълумот беради. Совук тушиши билан калорияли таомларга эҳтиёж ошади, буни ҳам ҳисобга олиш керак.

Таом ташлашда мижозларга ёрдам қилиш учун официант қуидагиларни билиши шарт:

- хизмат күрсатиши жараёнини тезлаштириш учун ошхонада қанча тайёр таом бор;
- қанча вакт ичиде таом тайёр бўлиши;
- мавжуд гарнир ва соуслар ассортименти;
- таомларга изоҳ бериши ва б.

Официант мижозларнинг энг нозик имо - ишораларини сезадиган бўлиши керак. Агар мижозлар ўзаро сұхбатлашиб ўтирган бўлса, официант буюртмаларни қабул қилишга тайёрман, деб огохлантириши лозим. Агар мижозлар шошилаётганлигини айтишса, официант доимий мавжуд таомларни тавсия қилиши ва бир зумда таом келтириши мумкин. Буюртма қабул қиласданда официант тикка туриши ёки буюртма берувчига сал энганиши мумкин, аммо столга блокнотни кўйиб ёзиши мумкин эмас. Чап кўлда ракамланган бланка дафтарчаси, ўнг кўлда қалам бўлади. Рақамланган бланка дафтарчасида таомнинг номи ва баҳоси аниқ ёзилиши керак. Ҳар бир таом хақида бъязи мулоҳазаларини айтиши мумкин, официант уни ҳисобга олиб, қаноатлантиришига ҳаракат қиласди.

Агар спиртли ичимликлар буюртма қилинса, уни ишлаб чиқарилган жойи ва қуввати айтилади, уларга мос газаклар буюрилади. Кофе, кора кофе буюрилганда нима кўшилиши, чой лимонли ёки бошқа ширинлик билан ичилишини официант сўраб олади.

Буюртма қабул қилиб олингандан сўнг официант дарров кетиб қолмасдан ёзилган таомларни мижоз иштироқида такрорлаб текширади ва тўла ишонч ҳосил қиласдан сўнг буюртмани бажаришга киришади. Шундай қисса официант бъязи хатолардан ҳоли бўлади ва иккинчи маротаба меҳмоннинг олдига бориб таомномани қайта текшириб юрмайди. Ҳар бир таомга официант қисқача изоҳ беради (шўрва, мастава, мошхўрда, палов, манти, чучвара ва х.к.).

Мижозлардан буюртма қабул қилиб олиш ҳам рестораннынг тегишли даражада ўзига хос рекламасидир. Официант мижозлар эътиборини таомномада мавжуд таомлар, ичимликларга қаратиши керак, маҳсулотлар сифатига яхши баҳо бера олиши лозим.

Официант учун мураккаб ишлардан бири бир неча якка келган мижозлардан бирданига буюртма олишдир. Буларнинг ҳар бирига

Ресторан сервисини ташкил қилиш

алоҳида ҳисоб очиши ва бир неча хил таом, ичимликларни олиб келиб, кимга қайси таом тегишли бўлса, алоҳида - алоҳида бериши лозим. Буюртма қабул қилган официант столдаги идиш - товоқ ва анжомлар келтириладиган таомларга етарли ва мос келишини текшириб кўради. Агар уларда камчилик бўлса, ўрнини тўлдиради. Бордию, балиқ билан оқ мусаллас буюрилган бўлса, балиқ учун мос анжомлар келтирилади, битта санчки ўнг томонга қўйилади, ортиқчалари олинади, вино учун рюмка қолдирилади, бошқа рюмкаларни йигиштириб олиш мумкин, аммо фужер овқатланишнинг охиригача туриши керак. Официант мижозларга таомлар 10 - 15 дакиқадан сўнг тайёр бўлишини айтади.

Буюртмаларни ошхонага топшириши. Буюртма қабул қилингандан сўнг официант уни навбат билан бажаришга киришади, хизмат қилиш жараёнини қўйидаги кетма - кетлик бўйича амалга ошириши мумкин. Официант идиш - товоқлар турадиган хонага кириб, керакли нарсаларни олиб чиқади, совуқ таом ва газаклар учун идишлар олади, совуқ таомлар тайёрланадиган бўлимга кириб, ўзи қабул қилган буюртмани беради. Сўнг иссик таомлар тайёрланадиган бўлимга кириб, иссик таомларни айтади. Кассада маҳсулотларни олиш учун чек ёздиради. Чекни ошпазга бермагунча официант таом тарқатадиган жойдан кетмаслиги керак.

Баъзи ресторанларда буюртманинг анча мураккаб усули мавжуд. Мижозлар гурухда 4 - 6 киши бўлса, бир неча турли буюртмаларни бажаришга тўғри келади. Шунда аввал официант идиш - товоқларни олади ва совуқ газакни ошхонага буюради. Сув ёки ичимликин тўғридан - тўғри столга узатади. Шу вакт оралигига буюрилган совуқ газак тайёр бўлади. Улар спиртли ичимликлар билан бирга столга қўйилади ва иссик таом буюрилади. Уларни ҳам белгиланган дақиқада тайёр бўлганидан сўнг дарҳол мижозга етказиши керак. Агар официант таомни вақтида олиб келиб мижозларга бермаса, у совиб қолади. Бир неча мижозга бир хил таом ва газаклар бериладиган бўлса, официант уни олади ва мижозлар олдига қўяди.

Тарқатиш жойидан таомларни олган официант уларнинг ҳар бирини қўриқдан ўтказиши керак. Бир хил шаклга эга таомларда ҳар хил кўриниш бўлмаса, бири оз, бири кўп бўлса, официант бундай таомларни мижоз олдига қўймаслиги лозим. Бундай ҳолларда бош официант ёки ишлаб чиқариш мудири чақирилади, йўл қўйилган

хато тузатилади. Яхши шаклланмаган, қуйган ёки совуб қолган таомни мижозга бериш - ресторан обрўйига путур етказиши мумкин.

3. Мижозларга таом ва ичимликларни бериш қоидаси

Ресторанларга ташриф буюрган мижозларга таом тарқатиш ва хизмат кўрсатиш официант зиммасидаги энг мураккаб ва муҳим иш ҳисобланади. Овкатлантириш корхоналарининг турлари ҳар хил бўлиши билан бир қаторда, улардаги хизмат кўрсатиш турлари ҳамда таом бериш усувлари хилма - хилдир.

Ресторан иш фаолиятида таомларни беришнинг бир неча асосий усувлари қўлланилади:

- ✓ Французча усул;
- ✓ Инглизча усул;
- ✓ Американча усул;
- ✓ Рус усули;
- ✓ Ўз-ўзига хизмат.

Французча усул бўйича хизмат кўрсатиш техникаси умумий тарзда қўйидаги ишлардан иборат:

- таом солиш учун анжомлар - ошхона қошиғи, санчқиси, куракчаси ва қисқичлари олиб келинган таомда бўлади;
- ошхона анжомлари тарелка устига қўйилади;
- чап қўлга сочиқча (ручник) қўйилган бўлиб, у енг четини бекитиб туради. Ўнг қўл билан таом тарелкасини олиб сочиқча устига қўяди ва мижозга беради, унинг ушлагичи мижозга каратилиб қўйилади;
- ҳамма таомлар идишларга солиниб, чап қўлда бўлади, мижознинг чап томонидан борилади ва чапдан таом берилади;
- таомни тирсак баробарида кўтарган официант мижоз орқасида тўхтайди, сўнгра, чап қўлидаги таомни кўтариб чап оёги билан бир қадам олдинга ташлаб, бир оз эгилиб таомни столга олиб келади, одоб юзасидан официантнинг ўнг қўли орқасида бўлади. Агар таомлар кўп ва оғир бўлса, ўнг қўл билан ҳам ушлаши мумкин;
- ўнг қўл ёрдами керак бўлмаса официант уни орқада тутиши керак;
- таомни чап қўлда ушлаб туриб ўнг қўл ёрдамида санчқи ёки қошиқ ёрдамида ҳар бир мижознинг тарелкасига солиш керак;

53 Ресторан сервисини ташкил килиш

- асосий таом (гүшт, балик, күш) тарелканинг марказига, гарнирлар эса чапда, сабзавотлар тепадан ўнгда қўйилади;
- соусни тарелканинг ўнг томонига қўйиш мумкин;
- таомни мижоз столига олиб келиб, унинг тарелкасига яқинлаштиради, лекин тегмайди, официант идиш четини мижоз тарелкаси устига тўғрилайди ва таомни сузади;
- таомни чап қўли билан ушлаб ошхона қошиги ва санчқиси ёрдамида таомни мижозларнинг ҳар бири тарелкасига солади.



1-расм. Французча усул бўйича хизмат кўрсатиш жараёни²³

Бу усул официантдан таомни бир идишдан иккинчисига солишни билишини талаб килади. Бунинг учун қуйидагиларни изчиллик билан амалга ошириш лозим:

- қошиқ сопининг ўртасидан бармоқлар орасига олинади, санчқининг сопи тагидан бош бармок билан ушланади, сопининг учи эса чинчалоқ бармок асосига тегиб туриши керак;
- кўрсаткич бармок билан санчқининг тиш томони кўтарилади, қошиқ билан таом олинади ва санчки билан қисилади, сўнгра мижоз тарелкасига солинади.

²³ Рекомендательный семинар для работника ресторана (официанта). Бармена для Центров Обучения Взрослых Узбекистана. 2014



2-расм. Санчы өзүншілдіктің өрдамида таомни олиш²⁴

Инглизча усул (Guéridon - Service) бүйича хизмат күрсатиш таом мижознинг идишига ёрдамчи столда (инглизча) солинади, официант таом таркатиш бўлимидан олиб келган таомини мижозларга кўрсатади, сўнгра уларнинг рухсати билан тарелкаларга солади ва столга олиб келади.

Бундай шароитда хизмат кўрсатиш техникаси куйидаги ишлардан иборат:

- официантнинг ҳаракатини мижозлар кўриши учун овқатланадиган стол ёнига юрадиган кичикроқ стол олиб келинади;
- бу столга олиб келинган таомлар ва иситилган тарелкалар кўйилади;
- мижозлар кўз ўнгида ошхона анжомлари ёрдамида официант таомни уларнинг тарелкаларига солади;
- чап томондан таомлар, ўнг томондан эса гарнер солинади;
- таомни олиб келиб ўнг томондан ўнг оёғи билан олдинга бир қадам ташлаган ҳолда ўнг қўли билан мижозларга тарқатади;
- официант ўзига куляй бўлиши учун идиш - товоқлар овқатланиш столида қандай бўлса, ёрдамчи столда ҳам шу тартибда териб чиқади. Одатда асосий маҳсулотлар билан таом столнинг чап қисмида, гарнир эса - ўнг қисмида жойлаштирилади. Столнинг ўртасида тарелкалар туради. Бу жараён куйидаги 3-расмда кўрсатилган.

²⁴ John Cousins, Dennis Lillicrap, Suzanne Weekes Food and Beverage Service, Dynamic Learning, London, 2014.



3-расм. Таомларни ёрдамчи столда олиб келиш

Таомларни порция (улуш)ларга бўлиш қуидагича амалга оширилади:

- котлет, ланget, бифштекс, картошка ва сабзавот гарнирларини солища уларнинг тагига қошиқ қўйиб бир оз кўтарилади. Устидан санчқи билан бир оз босиб олинади ва мижознинг тарелкасига қўйилади;
- пиширилган гўшт бўлагини олища қошиқ ва санчқини гўштнинг тагига қўйиб, кўтарилади ва мижоз тарелкасига солинади. Бунда қошиқ санчиқига нисбатан ёки бир йўналишда ёки қарама - қарши йўналишларда бўлиши мумкин;
- ширинликлар, пудинглар, запеканкаларни официант ўнг кўлида қошиқ ва чап кўлида санчики ёрдамида тарелкага қўйиши керак, бунда анжомлар бир - бирига параллел ҳолатда ушланади;
- таомларни солища официант қошиқни ўнг кўлида, санчқини чап кўлида ушлайди, яъни қошиқ билан санчқи бир - бирига параллел ҳолда бўлиши керак.

Баъзи таомларга гарнир ёки соус алоҳида берилади, шундай ҳолларда официант бошқа официантни ёрдамга чакириши мумкин. Биринчи официант таомни порцияларга бўлиб беради, иккинчи

Ресторан сервисини ташкил қилиш ²⁶
официант гарнир солади. Агар таом унча кўп бўлмаса, подносда ҳам
таомни, ҳам гарнирни олиб келиш мумкин.

Таом келтиришда официант мижознинг ўнг томонидан келади.
Чап томондан келса ҳам бўлади, лекин бунда официантга чап қўли
 билан ишлашига тўғри келади.

Американча усул (Tellerservice- тарелка усулида хизмат).
Ушбу усул бўйича барча таомлар тарелкаларда солинган ҳолда
мижоз олдига олиб келиб столга қўйилади. Таомларни узатишда
официант мижозларнинг ўнг томонидан бориб таомларни қўяди.
Чап томондан туриб бўши идишларни олади.



4-расм. Американча усулда хизмат кўрсатиш²⁵

*Русча усул бўйича хизмат кўрсатиш техникаси умумий тарзда
куйидаги ишлардан иборат:*

- буюрилган таомлар анжомлар билан бирга столга қўйилади,
тарелкаларга солинади. Таомларни мижозларнинг ўзлари сузиб
олади, официант ёрдам бериб туради;

²⁵ Рекомендательный семинар для работника ресторана (официанта). Бармена для Центров
Обучения Взрослых Узбекистана. 2014

262 | Ресторан сервисини ташкил қилиш

- иссик таом идиши тагига столга официант сочиқча солиб қўяди. Идиш қопқоғи ва косалар махсус тарелкаларга қўйилади;
- совуқ газак ва таомлар столга бир пайтда, иссик таомлар эса навбати билан берилади. Официант таом қўйишдан олдин ишлатилган идиш -товоқларни йигиштириб олади ва янгисини қўяди;
- хизматнинг бу шакли ичимликларга ҳам тегишли. Иссик ичимликлар, кофе ва чой кофедонда ҳамда чойнакда, шунингдек, самоварда берилади, салқин ичимликлар ва компотлар шиша, графин ва кўзаларда берилади.

Ўз - ўзига хизмат (Self-Service). Таом бериш усулининг таркибига ўз - ўзига хизмат кўрсатишни ҳам киритиш мумкин, яъни мижоз тарелкасига таомни ўзи солиб олади. Бундай холатларда официант таомни мижоз тарелкаси ёнида ушлаб туради. Таомни стол устига қўйиш ёки жуда баланд кўтариб юбориш ҳам мумкин эмас. Официант таомни мижоз тарелкасига томон пастрок тутиб туради. Мижоз тарелкасига таом солинаётганда ошхона анжомлари официант кўлида бўлиши, бироқ таомдан баландда ушлаб турили лозим; тирсакларни ўзига яқин тутиши, таом солишда албатта ошхона анжомларини ишлатиши керак.



5-расм. Ўз - ўзига хизмат кўрсатиш

4. Мижозлар билан ҳисоб-китоб қилиш

Мижозлар билан таом ва ичимликлар учун ҳисоб - китоб ҳисоб бүйича амалга оширилади. Агар мижоз меҳмонхона номерига таом ва ичимликларни буюртма қилса, белгиланган микдорда кўшимча ҳак олинади ва ҳисобга алоҳида қаторга ёзилади. Официант ҳисобдаги ёзув тўғрилигини текшириб, умумий суммани чиқаради, чекка кўл кўяди, поднос ёки тарелкада мижозга тақдим этади.

Официант ҳисобни бергач мижозлар пулни тайёрлашгунича улардан узоклашади, кейин келиб ҳисоб - китоб қиласди. Агар мижоз шу захотиёқ пул тўламоқчи бўлса, официант унинг олдидан кетмасдан пулни олади ва қайтимини беради. Қайтим берилганда нул олди томони билан туриши керак.

Хизмат кўрсатиш тугатилгандан сўнг, яъни кун охирида ҳисоб охирида реестр тузади, ҳисоб нусхаси билан биргаликда уни тўплланган пул билан кассага топширади. Агар ресторанда концертлар ташкил этиладиган бўлса, кириш билети берилиб, кўшимча ҳак олинади, яъни санъаткорлар учун тўланадиган пулни мижозлардан олади. Агар ресторанда тўй, банкет, тадбир ўтказиладиган бўлса, таомлар ва ҳамма ҳаражатлар ҳисобланиб, олдиндан чипталар сотилади.

5. Фойдаланилган идиш-товоқ, анжомларни йигиштириш ва алмаштириш

Янги таом беришдан олдин фойдаланилган ошхона идиш - товоқ ва анжомлари тозалари билан алмаштирилади. Гурухга хизмат кўрсатилганда мижозларнинг ҳаммаси таомларини истеъмол қиласди бўлгандан сўнг, фойдаланилган идиш - товоқ ва анжомлар йигиштириб олинади.

Дастурхонларни алмаштириб олишда зарурат тугилиб қолса, идиш - товоқ ва анжомлар ёрдамчи столга олинади ва дастурхон тозаси билан алмаштирилади.

Фойдаланилган идиш - товоқ ва анжомларни йигиштириб олиш. Стол устидан фойдаланилган идиш - товоқ ва анжомларни йигиштириб олишнинг бир неча усувлари бор.

Биринчи усул. Официант столга яқин келиб, ўнг қўли билан стол атрофида ўтирган мижознинг ўнг томонидан идиш - товоқ ва анжомларни олади. Ичиди анжомлари билан биринчи тарелкани

26. Ресторан сервисини ташкил қилиш

олганда унинг таги кафт устида, четлари бош бармок билан ушланади, ўрта бармок тарелканинг четини ушлайди, бундай қилинганды тарелканинг мувозанати сақланади ва кўлдан чиқиб кетмайди.

Кейин иккинчи тарелка олинади, бармоклар устига кўйилади: ўрта бармок, номсиз ва чинчалоқ бармоклар устига иккинчи тарелка таги билан кўйилади. Биринчи, устки тарелканинг чети кафтга тегиб туради. Кўрсаткич бармок, биринчи тепадаги тарелка тагида бўлади, шундагина ҳар иккила тарелкани қулай ушлаш мумкин. Сўнгра учинчи тарелкани олиб биринчиси устига кўйилади.

Тўртинчи ва навбатдаги тарелкаларни олдингилари устига кўйилади, пастки тарелкалардаги анжомлар юқоридагисига ўтказилади, санчқи ва қошиқлар дастаси ўнг томонга қаратиб терилади, пичоқлар соли ўзига қаратилади, пичоқнинг ўткир томони эса санчқи ва қошиқлар тагида бўлиши лозим. Таомлар қолдиғи юқоридан пастга қараб санчқи, қошиқ ёки пичоқ билан тозалаб олинади.

Иккимчи усул. Биринчи тарелка чап қўл билан олинади, кафт билан тепага кўтарилиганда бош бармок ва кўрсаткич бармок оралиғига олинади, мувозанат сақланади, пастидан кўрсаткич ва ўрта бармоклар билан ушлаб турилади.

Иккинчи тарелка чап қўлга кўйилади, пастдан бош бармок, номсиз бармок ва чинчалоқ билан тутилади. Навбатдаги тарелкани биринчиси устига кўйилади, анжомлар ва таом қолдиқлари биринчи тарелкага солинади.

Фойдаланилган идиш - товоқ ва анжомларни алмаштириши. Официант идиш - товоқ ва анжомларни сервант ёки ёрдамчи столга алмаштириш учун етарли микдордаги тарелкалар тахламини олиб келиб қўяди. Салфетка қўйилган энг тепадаги тарелкага овқатланиш анжомлари қўйилади, пичоқнинг ўткир томони санчқи тагида бўлиши керак. Столдан ишлатилган идиш - товоқ ва анжомларни олиб келиб, сервант ёки ёрдамчи стол устига қўяди. Тоза идиш - товоқ ва анжомларни сочиқча билан ушлаб ўнг қўли билан ҳар бир мижоз олдига териб чиқади.

Юқоридаги коидаларга риоя қилган официант бўшаган идиш - товоқ ва анжомларни (10 тагача) кўтариб ёрдамчи стол ёки идиш ювиш хонасига келтиради.

Идиш - товоқ ва анжомларни алмаштиришнинг бошқача усуулари ҳам бор. Масалан, официант ёрдамчи столдан тайёрлаб кўйилган идиш - товоқ ва анжомларни олади, мижознинг ўнг томонидан бориб, ўнг қўли билан столдаги ишлатилган идишларни олади ва ўрнига тозаларини қўяди. Стол ёнида ёрдамчи стол ёки сервант бўлса юкоридаги усул қўлланилади.

Дунёнинг кўпгина давлатлари ресторанларида ишлатилган идиш - товоқ ва анжомларни мижозларнинг ўзлари йигиштириб оладилар, шунинг учун официантлар бунга вакт сарфламайди. Агар фойдаланилган идишлар олинмаган бўлса, официант мижозлардан рухсат сўраб, уларни йигиштириб олади. Рухсат олингандан сўнг официант ўнг қўли билан анжомларни тарелкага солиб олиб кетади. Стол устидан анжомларни алоҳида олиб кетиш тавсия этилмайди. Официантдан талаб қилинадиган нарса шуки, идиш - товоқ ва анжомларни шошмасдан, эхтиёт бўлиб йигиштириб олиш лозим.

Ишлатилган фужер ва стаканларни официант подноега кўйиб, чап қўли билан олиб кетади. Агар уларнинг сони кўп бўлса, бу ишни иккита официант бажаради. Биттаси подносни ушлаб туради, иккинчиси идниларни йигиштириб, поднос устига қўяди.

Хулоса. Мижозларга хизмат кўрсатиш ҳар бир овқатлантириш корхоналари учун энг муҳим омиллардан биридир. Тўғри ва чиройли хизмат ташриф буюрадиган мижозларга ҳам ёқади. Лекин айрим овқатлантириш корхоналарида хизмат кўрсатишнинг қайси усулидан фойдаланганлигини билиш қийин. Бу энг катта хатолардан биридир. Айниқса, хизмат кўрсатувчи ходимлар чөл эллик туристларга хизмат кўрсатаётганда бўлса, бу каби камчиликлар бўлмаслиги лозим. Шунинг учун ҳар доим овқатлантириш корхоналари ходимларини малакаларини ошириш учун маҳсус курсларда ўқишлирини ташкил этиш керак бўлади.

Таянч ўз ва иборалар: мижозларни кутиб олиш, мижозларни жойлаштириш, буюртма, буюртмаларни қабул қилиш, буюртмани бажариш, французча усул, инглизча усул, американча усул, русча усул, ўз-ўзига хизмат, ҳисоб - китоб қилиш, идиш - товоқ ва анжомларни йигиштириш, хизмат кўрсатиш.

Мавзуни ўзлаштириши бўйича мустақил ишлаш учун саволлар:

1. Ресторанда мижозларни кутиб олиш ва жойлаштириш тартибини тушунтиринг.

266. Ресторан сервисини ташкил қилиш

2. Буюртмалар қандай қабул қилинади?
3. Буюртмалар қандай бажарилади?
4. Ресторанда хизмат кўрсатишнинг қандай усулларини биласиз?
5. Французча усул бўйича хизмат кўрсатиш тартибини тушунтиринг
6. Инглизча усул бўйича хизмат кўрсатиш тартибини тушунтиринг
7. Мижозлар билан ҳисоб - китоб қилиш тартибини тушунтиринг.
8. Фойдаланилган идиш - товок ва анжомлар қандай йигиштирилади?

Test саволлари:

- 1. Буюрилган таомни махсус анжомлар ёрдамида мижозлар тарелкасига солиб бериш қайси усулга киради?**
 - А) Французча усули
 - Б) Рус усули
 - В) Инглизча усул
 - Г) Японча усул
- 2. Мижоз столига битта идишда таомни келтириб тақсимлаш қайси усулга киради?**
 - А) Рус усули
 - Б) Французча усули
 - В) Инглизча усул
 - Г) Японча усул
- 3. Француз усули бўйича ҳамма таомлар қайси томондан кўйилади?**
 - А) Чапдан таом кўйилади
 - Б) Ўнгдан таом кўйилади
 - В) Мижознинг ўзи олади
 - Г) Таомлар мижоз келгунига қадар столга кўйилади
- 4. Француз усули бўйича хизмат қилиш техникаси қайси қаторда тўғри кўрсатилган?**
 - А) Овқат солиш анжомлари - ошхона қошиклари, санчқилар, куракчалар, қисқичлар олиб келинган таомда бўлади

Ресторан сервисини ташкил қилиш 267

Б) Буюрилган таомларни анжомлар билан бирга столга қўйилади

В) Идиш қопкоги ва косалар махсус тарелкаларга қўйилади

Г) Овқатларни мижозларнинг ўзлари солиб олади

5. Инглизча усул бўйича ҳамма таомлар қайси томондан қўйилади?

А) Ўнг томондан қўйилади

Б) Чапдан таом қўйилади

В) Овқатларни мижозларнинг ўзлари солиб олади

Г) Таомлар мижоз келгунига қадар столга қўйилади

Амалий машғулотга тайёргарлик кўриши учун савол ва топшириқлар:

1-топшириқ: Маъруза машғулотида ўтилган «Ресторанда мижозларга хизмат кўрсатиши ташкил этиш» мавзуси бўйича чең элларда мижозларга хизмат кўрсатишнинг бошқа усуллари ва тартиби ҳакида маълумотлар тўплланг ва тақдимотини тайёрланг.

2-амалий топшириқ:

Тасаввур қилинг Сиз офицантсиз!

Ресторан официанти сифатида Сиз амалий дарс машғулотида ўтилган мавзулар бўйича ҳар бирингиз столни сервировка қилиб, хизмат кўрсатиш усулларини кўллаган холда ўз вазифангизни бажаринг. Вазифани бажаришда сизга ошхона идиш - товоқлари ва анжомлари тақдим этилади.



Вазифани ечиш йўллари:

1. Стол сервировкаси ва усулларини эркин танлаб олиш
2. Тайёрланган стол сервировкасини номлаш
3. Сервировкага изоҳ бериш
4. Вазифани якунлаш



14-Мавзу. БАНКЕТ ХИЗМАТЛАРИНИ ТАШКИЛ ЭТИШ



Режа:

1. Банкетларда хизмат кўрсатиш тартиби
2. Банкет турлари
3. Официантларнинг тўла хизмати билан ўтказиладиган катта банкетлар
4. Официантларнинг қисман хизмати билан ўтказиладиган кичик банкетлар

1. Банкетларда хизмат кўрсатиш тартиби

Ресторанларда қабул маросимлари, юбилей, банкетлар, тўй ва бошқа тадбирлар ўтказилади. Ташкил қилинадиган банкетлар официантларнинг тўла ёки қисман иштироқи билан амалга оширилади. Банкет-фуршет, банкет-коктейл, чой-банкетлари бўлади. Бундай банкетлар кўпинча хорижий мамлакатларда ташкил этилади. Банкет ўтказиш учун тайёргарлик ишлари буюртма қабул қилиш, тайёргарлик кўриш ва бошқа хизматлардан иборат бўлади.

Буюртма қабул қилиши. Банкетлар, тадбирлар ва тўйларга буюртма қабул қилиш якка ёки гурух буюртмаларидан тубдан фарқ қиласди. Бундай буюртмалар бир неча кун, ҳатто ой олдин берилади. Айнан белгиланган кун ресторан бўш бўлиши керак. Шунинг учун буюртмачи олдинрок ҳаракат қилиши мақсадга мувофиқдир. Бундай банкетларни ўтказиша факат таом, ичимликларгина эмас, яна бир қанча масалалар бўйича келишиб олинади. Буюртма берувчиilar билан ресторан маъмурияти ўртасида оғзаки ёки ёзма қатор бандлардан иборат шартнома тузилади. Тажриба шуни кўрсатади, буюртма бош официантга берилса, у билан келишилса, банкетлар, тадбирлар муваффақиятли ўтади, чунки ресторандаги бутун хизмат жараёни унинг раҳбарлигига амалга оширилади. Буюртма қабул қилишдан олдин бош официант буюртмачига зални кўрсатади, шароит билан таниширади, столлар қўйилиши режасини тузади. Энг хурматли меҳмонлар ва бошқа меҳмонларни жойлаштириш тартибини келишиб олади. Бундан ташқари столларни гуллар билан безаш, санъаткорлар ўрни, ракс жойлари ва бошқа масалалар ҳал

қилинади. Биш официант буюртмачини ресторон тартиб-коидаси билан таништиради.

Хизмат күрсатыш тартиби, шунинг билан бирга идиштеноқларга етказилған заарни тұлашни ҳам тушунтиради. Ресторан маъмурияти таом ва ичимликлар баҳосини пасайтириш ёки айрим таом, ичимликлар ва шириналларни мажбуран беришга хакки йўқ.

Буюртмани расмийлаштиришга тадбир ўтказиладиган сана, бошланиш вакти, тугалланиш вакти, тадбир ўтказиладиган жой, қатнашувчилар сони, дастлабки таомнома ва буюртманинг тахминий баҳоси кўрсатилади. Буюртма маҳсус буюртмалар китобида белгиланган шаклда руйхатдан ўтказилади. Буюртмачи дастлабки келишувдан сўнг бухгалтерия кирим ордери асосида 50% дан кам бўлмаган микдорда кассага аванс тўлайди ва квитансия олади. Кейинчалик тадбир бошланишига 2 кун қолганда бош официант буюртмачи билан биргаликда буюртма хисобини расмийлаштиради.

Исек таомлар, ичимликлар, қандолат ва бошқалар маҳсулотларга буюртма камайтирилса, агар у буюртмачининг таклифи билан бўлса ҳам, маҳсулот баҳосидаги пул буюртмачига қайтарилади ва бош официант буюртмадаги таомларни ўчириб ташлайди. Баъзи ҳолларда буюртмачининг хоҳишига қараб бу қайтариладиган суммага бошқа маҳсулот берилиши ҳам мумкин.

Ресторандаги тадбир вақтида күшимча буюртмалар бериладиган бўлса, официант ҳисоб бўйича расмийлаштиради. Буюртма ҳисобига ўчириб ёзиш мумкин эмас. Буюртма ҳисобга турли сабабларга кўра хизмат кўрсатиладиган кунга ўзгартиришлар киритилаётган бўлса, буюртма ҳисоби белгиланади.

Ресторан буюртма қабул қилиб бўлган, аммо ўзига боғлик бўлмаган сабабларга кўра тадбирни ўtkаза олмайдиган бўлиб қолса, маъмурият яқин ўртадаги ресторанлардан бирортасида тадбирларни ўtkазиб бериш чорасини кўради. Бу хакда буюртмачига белгилаган санадан 7 - 8 кун олдин ҳабар бериши керак.

Ресторанда тадбир кечаларига белгиланган тартибда мусика хизмати билан ўтказиш мухим аҳамиятга эга. Тадбир кечалари ўтказилганда ресторан маъмурияти тадбирнинг мусика дастурига ўзгартиришлар киритиши мумкин.

Буюртмачининг хуқуқ ва маъсбурияятлари. Буюртмаҳи ҳамма буюрилган маҳсулотлардан хизмат бошланишига 1 суткадан кам бўлмаган муддат ичидаги воз кечиши мумкин. Агар тадбир ёки

270 Ресторан сервисини ташкил қилиш

банкетдагиларнинг бир қисми келмайдиган бўлса, буюртмачининг ёзма аризаси тадбир бошланишига 4 - 5 соат қолганда берилса, келмаганлар ҳисобига тўғри келадиган маблағ қайтарилади. Мабодо ундан кам вақт ичидаги ҳабар берилса, бундай ҳолларда таомни бошқаларга реализация қилиш имкони бўлмаса, буюртмачи маҳсулот таннархини қоплаши мумкин.

Шунингдек, далолатномага бундан ташқари ичимликлар, шунингдек буюртма ҳисобига киритилган аммо столга тортилмаган иссик ва ширин таомлар, қандолат маҳсулотлари киритилмайди. Далолатномага киритилган маҳсулотларни нима қилиш кераклигини буюртмачининг ўзи хал киласи. Реализация қилинмайдиган аммо далолатномага киритилган маҳсулотлар суммаси буюртмачининг хизмат учун тўлаган суммасидан айрилади. Шунинг учун, буюртмачи тадбир охиригача ресторонда бўлиши керак.

2. Банкет турлари

Банкетнинг бир неча турлари мавжуд бўлиб, улардан бири фуршет-банкетдир.

Фуршет - банкет. Бундай банкетлар расмий характерга эга бўлиб, иш бўйича музокаралар, савдо шартномалари имзоланишида ўтказилади. Фуршет - банкетлар, шунингдек юбилей, оиласвий ва бошқа байрам тадбирлари муносабати билан ҳам ўтказилиши мумкин.

Фуршет - банкетлар ўтказилганда қатнашувчилар стулларда ўтирумайдилар, тик туриб тамадди қиласидилар ва ичимликлар ичадилар. Бундай банкетларнинг ўзига хос хусусияти ўндан иборатки, таомномада асосан газаклар, таомлар, ичимликлар, десерт ва қандолат маҳсулотлари ассортименти бўлади.

Таом ва ичимликлар жумласига қўйидагилар киради:

- газаклар (сабзавотлар, балиқлар ва гўшт маҳсулотлари мевалар билан аралаштирилади);
- қиймаланган тухумга бошқа маҳсулотлар қўшилади;
- балиқ газаклари (дудланган балиқлар, селд, балиқ паштети, рулет ва бошқалар);
- гўштли газаклар (яхна гўшт ассортименти, уй ва ов кушлари, колбаса маҳсулотлари);
- пишлок қўшилган газак (пишлоқнинг ҳар хил навлари).

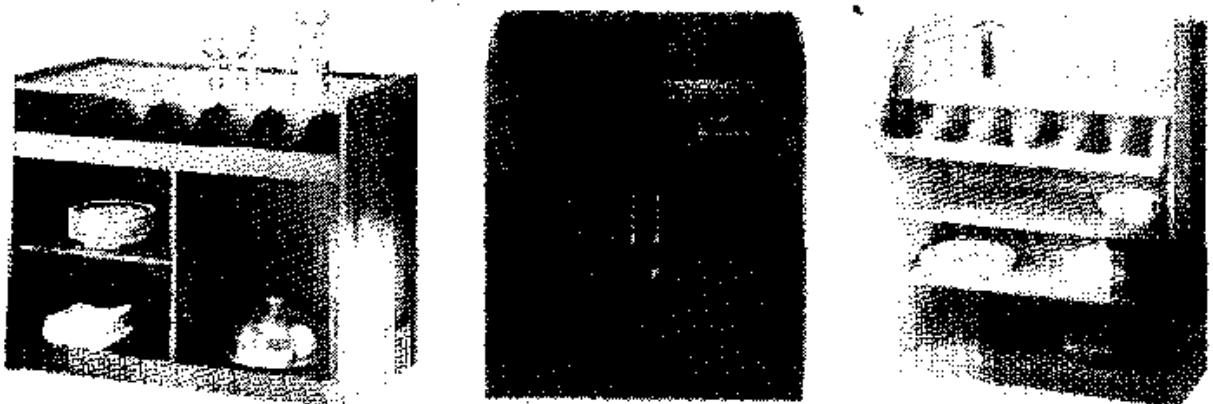
Фуршет - банкетларнинг ўзига хос яна бир томони шундан иборатки, таом ва газаклар ҳар бир меҳмонга алоҳида оз - оздан берилади, истеъмол қилиш ҳам осон бўлади. Таом ва газаклар истеъмолига куляй бўлиши учун майдалаб тўғралади ва пичоқ ишлатмасдан санчқи билан ейилади. Фуршет-бандектларда хизмат кўрсатиш ресторан залида хизмат кўрсатишга қараганда 4-5 марта осон кечади. Банкет давомийлиги 1 соатдан ошмайди.

Банкетга тайёргарлик қўриш. Фуршет - банкет столлари одатдаги столлардан баландроқ бўлиб (90 см), столларнинг кенглиги 1,5 м. Кўйилган столларда ҳар бир меҳмонга 15-20 см жой мўлжалланади. Столларнинг ҳар икки томонида меҳмонлар жойлаштирилади. Меҳмонлар ва банкет катнашчилари бир томонда бўлишлари ҳам мумкин, унда столнинг факат одамлар бор томони безатилади ва хизмат кўрсатилади.

Кўйилган столлар узунлиги 10 м дан ошмаслиги керак. Одатда столлар Т, П, Ш ҳарфлари шаклида жойлаштирилади, марказда хурматли меҳмонлар учун жой ажратилади. Столлар ораси ва столларнинг девор билан оралиғи 1,5 м дан кам бўлмаслиги, меҳмонлар эркин ҳаракат қила олишлари зарур.

Фуршет столлари маҳсус банкет столларига тўшаладиган дастурхонлар билан безатилади, дастурхон четлари стол четидан анча пастда осилиб туриши лозим. Дастурхонларнинг ҳамма осилиб турадиган пастки томонлари ерга нисбатан бир текис бўлади.

Залда асосий фуршет столларидан ташқари официантларнинг ёрдамчи столлари ҳам бўлади. Улар девор ёнига жойлаштирилиб, идиш – товоқ ва анжомлар учун фойдаланилади.



I-расм. Официантларнинг ёрдамчи столлари

272 Ресторан сервисини ташкил қилиш

Фуршет столларини безашда хизмат күрсатиш хусусиятлари ҳисобга олинади. Тажрибалардан маълумки, бундай банкетларда ҳар бир меҳмон учун уттадан рюмка ва битта фужер бўлиши керак. Газаклар, ичимликлар ва мева учун анжомлар олдиндан кўйилади. Фуршет столини безашда шиша ва билур идишлардан фойдаланилади.

Гуллар кўйилган вазалар, мевалар ва бошқа ичимлик шишелари стол маркази бўйлаб кўйилади. Таомномада шарбатлар кўрсатилган бўлса, фужерлар ёнига стаканлар кўйилади, улар рюмкалар каторида турса ҳам бўлади. Спиртли ичимлик шишеларининг этикеткалари меҳмон томонга қаратилган ҳолда бўлиши лозим.

Тахланган газак тарелкалари стол четидан 2 см ичкарига, столнинг охирги томонидан 0,7-1 м стол маркази томон кўйилади. Тарелка жамланмаси столнинг ҳар икки томонига симметрик тарзда оралари 1,5-2 м дан жойлаштирилади, аммо столни «илон изи» шаклида безатиш бундан мусгасно.

Кейин стол анжомлар билан безатилади. Улар гурух килиб кўйилади. Санчқилар тарелкалар микдорига қараб, пичоклар икки баробар кам кўйилади. Газак пичоклар тарелкаларнинг ўнг томонига, ўткир томони тарелкаларга қаратиб кўйилади, санчқиларнинг тишлари эса юқорига қаратиб, чап томонга кўйилади. Дессерт санчқиси ва пичоклари ҳам юқоридагидек терилади, иккига тўртга ёки буқланган сочик - салфеткалар дессерт тарелкалари устига ёки уларнинг ёнига кўйилади. Таомномага биноан фуршет банкетларида дессерт тарелкалари назарда тутилмаган бўлса, сочик-салфеткалар газак тарелкалари ёнига кўйилади.

Банкет бошланишига 30 дақиқалар қолганида газаклар ва нон келтирилади. Биринчи навбатда ўз хусусияти ва кўринишини тезда йўқатадиган таомлар олиб келинади. Колганлари дастурхонга меҳмонлар келгач тортилади. Олдин катта идишлардаги, сўнг кичик идишлардаги газаклар келтирилади.

Кўпчилик газаклар чинни идишларда олиб келинади. Газак идишлари стол марказига яқинроқ, стол четидан 25-30 см оралиқда туради, чунки столда меҳмонларнинг тарелкалари, рюмкалари туради. Ҳар бир идишда таом олиш учун анжомлар бўлиши керак.

Стол устида албатта туз билан гаримдори бўлиши зарур. Улар столга бир қатор килиб кўйилади. Стол безаш тугатилгач, официантлар ҳамма зарур анжомлар жой - жойига кўйилганлигини текшириб чикиши керак. Мехмонлар келгунига қадар официантларнинг бир кисми залда бўлади.

Бош официант кўрсатмаси билан бошқа официантлар ўз тайёргарлик ишлари билан манигул бўлади. Фуршет - банкетларда хорижий меҳмонлар катнашаётган бўлса, давлат байроқлари осилади. Ўзбекистон Республикаси байроғи хурматли меҳмонлардан ўнг томонда, банкет қайси хорижий давлат шарафига ўтказилаётган бўлса, улар байроғи чап томонда туради.

Фуршет - банкетда хизмат кўрсатни. Фуршет - банкетларда хизмат кўрсатиш меъёр бўйича ҳар бир официантга 18-20 тадан меҳмон тўғри келади. Официантлар зал столлари каршисида тик турган ҳолда меҳмонларга ичимликлар кўйиб беради, таом ва газакларни солиб стол устига кўяди. Таклиф қилинганларнинг ҳаммасига, столлар ёнига кела олмаган меҳмонларни ҳисобга олиб официантлар қолган меҳмонларга ҳам хизмат кўрсатиши, ичимликлар, таом, газаклар тақдим этиши лозим. Ичимликлар тарқатишда официантлар қуидаги қоидага риоя қилишлари керак:

- официант подносида рюмкалар, ичимлик шишалари кўйилган ҳолда чап кўли билан олиб юради, рюмкалар устига салфеткалар ёпилган бўлади, меҳмонларга ичимликлар таклиф қиласида ва ўнг кўли билан кўйиб беради;
- официант меҳмонларга хизмат кўрсатиш пайтида ичимлик шишалари этикеткаси меҳмонларга кўриниб туришига эътибор бериш керак. Бу ишни иккита официант бажарса ҳам бўлади: битта официант шиша ва рюмкалар кўйилган подносни олиб боради, иккинчи официант меҳмонларга ичимликлар тавсия этади ва хоҳиш билдирганларига қуийб беради.

Стол яқинида бўлмаган меҳмонлар учун официант столдан газак таклиф қиласи, бундай ҳолларда меҳмон столдан бўш тарелка олади ва официант унга газак солиб беради.

Бош официант ишораси билан меҳмонлар совук газакларнинг асосий қисмини тамадди килиб бўлганларидан сўнг (20 - 30 дақиқа), официантлар иссик газак беришни бошлайдилар. Иссик газак ва таомлар ҳар бир киши учун алоҳида идишларда келтирилади. Иссик газак ва таомларни официантлар икки киши бўлиб олиб келиши ҳам

Ресторан сервисини ташкил қилиш

мумкин. Иссик таомдан сўнг ҳар хил ширинликлар берилади. Уларга тегишли идиш - товок ва анжомлар кўйилади.

Ичимликлардан шампан виноси ва қадаҳлар келтирилади ва официантлар ҳар бир меҳмон олдига бориб тавсия қиласди. Фуршет-банкет кофе ичиш билан якунланади.

Бутун хизмат кўрсатиш жараёнида официантлар столларга қараб туради, фойдаланилган идишлар, бўшаган шишаларни дарров йигишириб олади, уларни ювадиган хонага топширади, тоза идишларни олиб келиб туради.

Банкет тугагач, йигишириш ишлари куйидаги тартибда ўтади:

- энг аввал салфеткалар, шишалар, вазалар ва анжомлар навбати билан олинади;
- чинни, шиша идишлар йигиширилади;
- стол устига тўшалган дастурхонлардан нон ушоқлар ва таом қолдиклари тозалаб олинади, подносларга солинади;
- дастурхонлар ва улар остига тўшалган матолар ўраб олинади ва кейин пол тозаланади.

Коктейл - банкет Конференция, кўргазма ва йигилиш қатнашчилари учун коктейл-банкетлар ташкил қилинади. Одатда бундай банкетлар кечқурун ўтказилади ва 2 соат давом этади. Коктейл - банкетлар ўтказишида катъий бир тартиб ўрнатилмаган. Белгиланган вақт ичиди меҳмонлар ўзлари учун қулай пайтда келишлари ва кетишлари мумкин. Коктейл - банкетларнинг ўзига хос хусусияти шундан иборатки, уларнинг таомномасида коктейл ва турли - туман алкоголсиз ичимликлар кўйилади.

Коктейл - банкетни ўтказиш тартиби анча ихчам, ортиқча жихоз, идиш - товок ва анжомлар талаб қилинмайди. Бу банкетта хам бошқа банкетларга ўхшаш талаблар кўйилади. Аммо бу банкет анча арzon тушади. Коктейл, конъяк ликёр, вино ва шу каби ичимликлар аралашмасидан шакар ва зираворлар кўшиб тайёрланган ширин, хушбўй ичимликлар таклиф қилинади. Бундай банкетлар кўпинча хорижий давлатларда ўтказилади.

Банкетга тайёргарлик қўриши. Залга банкет столлари кўйилмайди, аммо залпинг қулай жойида, девор ёнларида, устунлар атрофида ва бошқа жойларда столлар бўлади. Банкетда идишларга солинган газаклар, рюмка, қадаҳларга кўйилган ичимликларни официантлар подносларда олиб юриб меҳмонларга таклиф қиласди. Енгил турли хилдига газаклар, совук таомлар, иссиқ таомлар оз -

оздан солиниб таркатилади. Балиқли таомлар, шириналиклар күп бўлади.

Коктейл - банкетлари алкогиз дейилса ҳам, эҳтиёж бўлганда спиртли ва бошқа ичимликлар берилади.

Коктейл - банкетларида чекланган миқдорда чинни, шиша идишлар ва металл буюмалардан фойдаланилади. Рюмка, қадаҳлар кўпроқ керак бўлади.

Коктейл - банкетлари учун ишлатиладиган идиш-товорқ ва анжомлар миқдори келадиган меҳмонлар сони ва малакасига, газак ва ичимликлар ассортиментига, банкет ўтказилаётган залнинг мувофиқлиги ва бошқа сабабларга боғлиқ.

Коктейл - банкет ресторанда ўтказилмай, бошқа бинода ўтказиладиган бўлса, у жойни банкет залига ўхшатиб безаш керак. Бундай холларда ҳамма нарса шу ернинг ўзида тайёрланади. Агар банкет ўтказиш учун иккита хона бўлса, бирида буфет жойлашади, бошқасида газак ва таомлар тайёрланади.

Буфетни ишга тайёрлаш, коктейл тайёрлаш, рюмка ва қадаҳларга қўйилган ичимликларни столларга тез қўйиш учун бир неча буфетчилар ёки тажрибали официантлар тайинланади. Буфетчилар хизмат кўрсатадиган бўлса, уларга ёрдамчилар тайинланади, ёрдамчилар тезлик билан ичимликларни қўйиб беради.

Банкетга тайёргарлик кўрганда буфет столларига, албатта ичимликларни ҳисобга олган ҳолда, рюмка, стакан, қадаҳлар гурухлаб қўйиб чиқилади. Қолган идиш-товорқ ва анжомлар буфетда сакланади. Ичимликлар банкет бошланишидан олдин очилиб тайёрланади. Биринчи меҳмон келганига кадар рюмка, стакан, қадаҳларнинг тўртдан бир кисми ичимликлар билан тўлдирилади ва подносларга қўйилиб, усти салфетка билан ёпилади. Ичимликлар идишларга тўлдириб қўйилмайди, яъни учдан икки қисмигача қўйилади. Ичимликлар орасидаги масофа 1 - 2 см дан кўп бўлиши керак.

Буфетчи, официантлар банкет залини безатаётганда ошпазлар газаклар тайёрлайди, уларни идишларга солади. Банкет бошланишидан бир неча дақика олдин официантлар уларни ёрдамчи столларга олиб келиб қўяди. Лекин ишлатиладиган барча идиш - товорклар тоза, талабга жавоб бериши лозим.

Коктейл-банкетда хизмат кўрсатиш. Залга киришда меҳмонларни банкет ташкилотчилари кутиб олади. Мехмонлардан биринчисининг залда кўриниши билан официантлар хизмат

27. Ресторан сервисини ташкил қилиш

күрсатишни бошлайди. Хизмат бошланишида залда қанча мәхмөн борлигига қараб, тирсак баробарида күттарған официантлар аввал чап күлдә подносда ичимликлар, кейин бошқа официантлар газакларни олиб, ҳар бир мәхмөн олдига келиб ичимлик ва газакларни тавсия этади. Келган мәхмөн хоҳлаган ичимлик ва газакларни олиши мүмкін.

Баъзи пайтларда мәхмөнлар шарбат сұраши мүмкін, лекин официантда бу ичимлик бўлмаса, буфетдан олиб келади. Агар мәхмөн истаган ичимлик буфетда ҳам бўлмаса, официант мәхмөндан узр сураб, бошқа ичимлик таклиф қилиши мүмкін.

Баъзи мәхмөнлар бўшаган рюмка, қадаҳларини подносга кўйиши хоҳласалар, официант подносни тутади ёки рюмкани ўнг кўли билан олиб энг яқин ёрдамчи столга қўяди.

Мәхмөнлар ичимликлар ичгач, иккинчи официант қўлида поднос билан газакларни тавсия қиласди. Иссиқ газаклар банкет эгаси ва бош официант билан келишилган ҳолда берилади. Газаклар бўлакчаларга бўлинган бўлса, ҳар бир бўлакчага биттадан алоҳида санчгич бўлади, мәхмөнлар бемалол олиб истеъмол қиласди.

Газак билан мәхмөнлар атрофида юрган официант подносни чап қўлида, ўнг қўлида эса, бўшаган санчгичлар солиниши учун тарелка бўлади. Официантлар мәхмөнлар келганидан бошлаб то охирги мәхмөн қолгунча узлуксиз хизмат қиласди.

Коктейл - банкет учун столларнинг узунлиги 2 - 4 м, эни 1 - 1,5 м бўлади. Бар столи марказига витрина ўрнатилади, шишалар этикеткаси залга қаратилган ҳолда ичимликлар кўйилади. Бар столида рюмка, қадаҳлар тўп - тўп қилиб кўйилади. Барда турган буфетчи ичимликларни қўяди. Банкет бошланишига 20 - 30 дақика қолганда бар ҳар жиҳатдан тўла тайёр бўлиши шарт.

Мәхмөнлар келишига 10-20 дақика қолганда бар сохиби ичимликлар кўйиши бошлайди. Банкетда кўп сонли мәхмөнларга хизмат кўрсатиш зарурияти туғилса, бар сохибига ёрдамчи берилади. Унинг вазифаси - барга тоза идишлар келтириш, фойдаланилганларини йиғишириб олиш, барга ичимликлар келтириш, эҳтиёж бўлганда мәхмөнларга подносда керакли ичимликлар олиб бориб бериш, рюмкаларга кўйища ёрдамлашишдан иборат.

Чой - банкети. Чой - банкетлар туғилган кунлар ва бошқа тадбирларда ўтказилади. Бундай банкетларда мәхмөнлар унча кўп

бўлмайди. Бундай тадбирлар кўп холларда соат 16 дан 18 ларгача ўтказилади ва 2 соат давом этади. Чой - банкетини ўтказилишда қатъий қоида йўқ. У эркин ҳолда ўтказилади.

Банкетга тайёргарлик қўриши. Чой - банкетига тавсия этиладиган жиҳозлардан айлана, узун столлар, улар бўлмаса квадрат, тўғри тўртбурчакли стол - стул, креслолар, юмшок курси ва диванлар кўйилади.

Чой столлари залнинг марказига ёки меҳмонлар учун қулай жойларга жойлаштирилади. Залга бир канча столлар қўйиладиган бўлса, улар орасида меҳмонлар ўтиши, официантлар юриши учун йўлак бўлиши лозим. Асосий чой столларидан ташқари официантлар учун ёрдамчи столлар ҳам қўйилади.

Тадбирнинг мавзусига қараб ранг - баранг гулли дастурхонлар ва уларга мос келадиган сочик - салфеткалар танланади. Лекин силлиқланган, ойна билан копланган столларга дастурхон тўшалмайди.

Банкет таомномасида асосан қуритилган мевалар нон - қандолат маҳсулотлари, ҳар хил турдаги ширинликлар бўлади. Чой столига совуқ газаклар бериш тавсия этилмайди.

Мевалар учун тарелкалар ва анжомлар 4-6 тадан тахланиб, меҳмонлар учун қулай жойга қўйилади. Улар хизмат қилувчилар учун ҳам қулай бўлиши керак.

Спиртли ичимликлар ҳам тавсия қилинади. Баъзи банкетларда шампан виноси ҳам берилади. Шампан виноси учун қадаҳлар вино рюмкаларининг чап томонида туради. Чой - банкет столига майда десерст тарелкалари, спиртли ичимлик идишлари, рюмкалар, шампан виноси қадаҳлари, чойнак - пиёла, қанддон ва қандни олгич, қандолат маҳсулотларини солиш учун идишлар қўйилади. Чой столидаги ҳар бир меҳмонга агар таомномага киритилган бўлса, кичик десерст тарелкаси, унинг ёнига ликёр ва конъяк учун рюмка қўйилади. Пичоқ, санчқи, қошиқ десерст тарелкаларига ёки унинг ёнига қўйилади. Гулли сочик - салфеткалар чиройли букланиб, лессерст тарелкаларига ёки уларнинг ёнига, чап томонга қўйилади.

Кулдон, сигареталар, гугурт чой столига қўйилмайди. Улар зарур бўлганда официантлар олиб келиб беради. Чой столининг безаги-самовардир. У асосий стол устига ёки маҳсус тайёrlанган столга қўйилади. Чинни чойнак-пиёлалар, чашкалар самовар ёнида бўлади.

278 | Ресторан сервисини ташкил қилиш

Чой - банкетда хизмат кўрсатши. Официантлар меҳмонларни безатилган столларга таклиф қиласди, биринчи навбатда аёллар, ёши улуғлари жойлаштиради. Ҳамма меҳмонлар жойлашганларидан сўнг официантлар меҳмонларга шириналиклар ва ичимликлар тавсия қиласди. Официант ўнгдан чап томонга юриб таомларни беради. Таом идишларини кўйиш учун ҳар бир меҳмон олдига кичик тарелкалар кўйилади. Сўнгра иссик ичимликлар, қандолат маҳсулотлари кўйилади.

Официантлар фойдаланилган идиш-товоқ ва анжомларни йигиштириб олади ва тоза дессерт тарелкалари, анжомларни беради. Ўзбекистонда чой банкети бошқача ташкил этилади. Ҳозирда кафе ва ошхоналарда чойлар пахта гулли чойнакларда дамланади, пахта гулли пиёлалар билан меҳмонлар олдига кўйилади. Официант чойни қайтариб, бир оз тиндириб пиёлага куяди ва меҳмонга узатади.

Тўй - банкети. Ресторанда тўйларга хизмат кўрсатадиган алоҳида заллари бўлади. Меҳмонлар йигилиб, бир-бирларини кутишади. Тўй ўтказиладиган залга столлар қўйилади, банкет дастурхони безатилади. Рестораннинг факат битта зали бўлса, меҳмонлар эшик олдида тўпланишади. Тўй банкетлари учун таомномалар маҳсус муковаларда тайёрланади. Тўй таомномаларининг муковалари одатдаги банкетларга қараганда кичикроқ, «Тўй таомномаси» деб ёзилади. Муқова ичига таомнома солинади, аммо таомлар ва ичимликларнинг нархи кўрсатилмайди.

Буюртма қабул қилиши. Аввал тўй ўтказиладиган зал буюртмачига кўрсатилади. Тўй ўтказиладиган сана ва вақти, меҳмонлар сони, тўй учун ҳаражатлар ҳисобланади. Тадбир учун қуийдаги масалалар олдиндан ҳал қилиб олинади:

- миллий анъаналардан келиб чиқсан ҳолда хизмат кўрсатишининг ўзига хос хусусиятлари;
- келин - куёвларнинг кириб келиши ва саломлашиши;
- совға ва гуллар учун алоҳида жойларнинг бўлиши;
- меҳмонларни жойлаштириш тартиби;
- иссик таом ва ичимликларни бериш тартиби, ўйин-кулги ва б.

Тўй эгаси билан таомнома, банкет столларининг жойи, меҳмонларни жойлаштириш режалари келишиб олинади.

Тўй таомномасига ҳар хил совуқ таомлар ва газаклар, гўштли таомлар, 2-3 иссиқ таомлар, қандолат маҳсулотлари, мева ва ичимликлар киритилади.

Тўй банкетига тайёргарлик кўриши. Тўй банкетига меҳмонларнинг ҳар 10-12 тасига битта официант хизмат қиласди. Бош официант ҳамма официантларга кўрсатма беради, ҳар бирининг вазифасини белгилайди, хизмат кўрсатиш жойини тайинлайди, таомлар ва ичимликларни навбат билан берилишини тушунтиради.

Хизмат кўрсатишига тайёргарлик жараёнида бир гурӯх официантлар жиҳозларни жойлаштиради, идиш-товоқ ва анжомларни тайёрлайди, столни безайди. Хизмат кўрсатиш жараёнида эса, бир гурӯх официантлар таом ва ичимликларни тарқатади, бошқаси-фойдаланилган идиш-товоқларни йиғишиширади. Бу кетма - кетлик тўй охиригача давом этади. Тўйга таклиф килинганилар сонига қараб стол – стулларни бир хилда тахланади. Биринчи бўлиб келин-куёвлар ўтиради, куёвнинг чап томонида келин ўтиради.

Тўй банкетида хизмат кўрсатилиши. Келиннинг ота-оналари куёвнинг чап томонида, куёвнинг ота-оналари келиннинг ўнг томонида ўтиради. Шу қаторда куёв жўра ва келин дугонаси ўтиради.

Тўй банкетининг бошланишига 5-10 дақика қолганда бош официант тўй эгасига ташкилий масалаларни ва меҳмонларни таклиф қилиш кераклигини айтади. Бу пайтда хизматга тайинланган ҳамма официантлар залда меҳмонларни кутади, уларнинг ўтиришларига ёрдам беради, сўнгра ичимликлар ва газаклар тавсия қиласди. Келин-куёв ва уларнинг ота-оналарига алоҳида диккат-ътибор қаратилади. Зарурият бўлганда официантлар тарелка ва анжомларни йиғишириб олиб ва ўрнига тозасини олиб келиб қўяди.

Мехмонлар келин-куёвни табриклаб, овқатланиш вақтида 15-20 дақиқалик танаффус эълон қилинади, шу пайт мусика, ашула ва раксга тушиш мумкин бўлади.

Танаффус вақтида официантлар стол устини тартибга келтирилади, бўшаган идиш-товоқларни йиғишиширади, тозаларини қўяди. Иссиқ таом кетма – кет берилади. Тўй сўнгидага торт кесилади ва тарқатилади. Шундан сўнг келин-куёвнинг кетишига рухсат берилади.

280 Ресторан сервисини ташкил қилиш

3. Официантларнинг тўла хизмати билан ўтказиладиган катта банкетлар

Бундай банкетлар дипломатлар йиғинларида, расмий қабул маросимларида ўтказилади. Бундай қабуллар фақат дипломатлар учун деб қарашиб ресторан фаолиятини чеклаган бўлади. Ресторанларда худди шундай меҳмонлар кутиш, уларга хизмат кўрсатиш ҳамма учун эркин ҳисобланади. Бундай банкетларда 8 нафардан 50 нафаргача, баъзан эса 100 дан меҳмонлар қатнашади.

Буюртма қабул қилиши. Бош официант банкет ташкилотчиларидан буюртма қабул қилиб олади ва энг аввал тадбирнинг санаси, вақтини аниқлайди, меҳмонлар сони, таркиби (жинси, ёши, миллати, касби)ни билади, тадбирнинг мақсади, ҳаражатларни (хар бир киши учун), пул тўлаш шакли (накд, кредит), таклиф қилинган ҳурматли меҳмонлар рўйхати аникланди. Сўнгра бош официант буюртмачини зал билан таништиради, банкет ўтказиладиган жойни кўрсатади. Столларни жойлаштириш тартиби, меҳмонларни ўтқизиш режалари келишиб олинади.

Бундан ташқари бош официант вазифасига яна қуидагилар киради:

- 1.Хорижий давлатларнинг турли элчиҳоналаридан меҳмонлар ташриф буюрса, ўша мамлакатлар байрокларини осиб қўйиш;
- 2.Ҳурматли меҳмонларни ресторанга таклиф қилиш;
- 3.Столларда микрофонлар бўлишини таъминлаш;
- 4.Оркестр керак бўлса, унинг дастурини аниглаш ва керакли жихоз ва асбоблар билан таъминлаш;
- 5.Банкет қатнашчилари учун шаҳарлараро ва халқаро телефон бўйича гаплашиш, расмга тушиш, пианино чалиш имкониятини яратиш;
- 6.Меҳмонлар тарқалиши олдидан машиналарни келишини ташкил этиш ва б.

Буюртмачи билан таомнома ҳакида мухокама қиласи, таомларни бериш вақти ва навбати, хизмат кўрсатиш жараёнидаги танаффус ва меҳмонларнинг юриш жойлари ҳакида келишиб олади.

Банкет таомномасига 3-4 та совук газаклар, иссиқ газак, 1-2 та иссиқ таомлар, ширинликлар, кофе, мевалар ва ичимликлар киритилади. Танаффус пайтида қандай ичимликлар бериш

мумкинлиги ҳакида ҳам келишиб олинади. Бунинг учун эса танаффус қанча вақт давом этишини аниқлаб олиш керак бўлади.

Банкет таомномаси тузилганда миллий таомлар ҳам қўшилиши зарур. Таомномада қайси таомлар олдидан бўлиши, қачон иссик газак, иссик таом ва ширинликлар берилиши белгиланади.

Банкетнинг ҳар бир меҳмонига таом ва ичимликларнинг таомнома карточкаси берилади, бу ўз навбатида столни безатадиган бир манзара хисобланади. Таомноманинг маҳсус карточкасида ҳар бир меҳмоннинг исми-шарифи, унвони, лавозими кўрсатилади. Бу карточкада нафакат таом ва ичимликлар рўйхати, балки банкетнинг мақсади ҳам қисқача баён этилади. Банкетда хорижий меҳмонлар қатнашаётган бўлса, улар учун таомнома хорижий тилда ёзилади. Улар стол марказига яқин ёки ўнг томонга қўйилади.

Официантларни хизматга тайёрлаш. Бош официант хизмат кўрсатиши, банкет столини безаш, кофе столларини тайёрлаши, буфетдан маҳсулотларни олиши ва тайёрлаши бўйича официантларни тайёрлайди. Бош официант меҳнат тақсимоти тамойили асосида раҳбарлик қиласи. 2-4 меҳмонга битта официант хизмат қиласи. Ёки бир официант таом келтирса, иккинчиси ичимлик олиб қелади.

Агар банкет 50-60 дақика давом этадиган бўлса, хизматни кўйидагича ташкил қилиш мумкин. 12-16 нафар меҳмонга 3 та официант хизмат қиласи, иккитаси таомлар, биттаси ичимлик келтиради. Ҳамма меҳмонларга баробар хизмат қилинади. Баъзи ҳолларда тегишли микдордаги меҳмонларга биргина официант хизмат кўрсатиши, ҳам таом, ҳам ичимликлар билан ўзи таъминлаши мумкин.

Бош официантнинг вазифаси официантларга тадбир ёки банкет ҳакида тушунтириши, банкет бошланадиган кун эса бош официант ҳамма официантларни йигиб, банкет қачон бошланиши, меҳмонларнинг сони, уларнинг таркиби (миллати, жинси, ёши) ҳакида ахборот беради. Меҳмонларни қабул қилиб олиб, жойлашиш режалари билан таниширади, таом ва ичимликлар таомномаси, банкет столларини ясатилиш хусусиятлари ҳакида кўрсатма беради.

Жиҳозларни жойлаштириши. Банкет ўтказишда жиҳозлар тартиб билан жойлаштирилади. Стол-стул, креслолар, официант учун ёрдамчи стол ва серванлар қўйилади. Агар буюртма берилган бўлса, кофе учун алоҳида зал тайёрланади ва шунга мос жиҳозлар

182 Ресторан сервисини ташкил қилиш

күйилади. Ресторанда ҳамма вақт ҳам тегишли банкет столлари бўлавермайди.

Агар банкет қатнашчилари унча кўп бўлмаса, айлана шаклдаги стол атрофига жойлаштириш лозим, чунки бу анча қулай, ҳамма қатнашчилар бир-бирларини кўриб турадилар. Бундай столларга 8 нафардан 12 нафаргача меҳмонларни жойлаштириш мумкин. Алоҳида залда кофе тарқатишда айлана ёки узун столлардан фойдаланиш тавсия этилади, уларга 12-20 нафаргача меҳмонлар жойлаштирилади.

Банкет столларини жойлаштиришда залнинг майдони, унинг сигими, банкет иштирокчиларининг сони, бино ички дезайни инобаттга олинади. Столларни бир қатор, бир-бирига параллел қилиб кўйиш ҳам мумкин. Бунда ҳурматли меҳмонлар учун алоҳида жой ажратилади. Энг муҳими ташриф буюрувчиларнинг ҳеч бири ҳурматли меҳмонларга орқа томони билан ўтираслиги керак ва бу ҳақда бош официант билиши керак. Ўринларни режалаштирганда буюртмачи билан келишиб олиши, айниқса, хорижий туристлар зиёфатида ўша мамлакатга хос удумлар кўлланилиши мақсадга мувофиқ бўлади. Меҳмон столи билан асосий столлар орасида 1-2 м ли йўлак бўлиши зарур. Ҳурматли меҳмонлар учун столнинг фақат бир томони безатилади, унинг эни энсизроқ бўлади, лекин 70 см дан кам бўлмаслиги керак.

Залда банкет столларидан ташқари ёрдамчи столлар ва сервант, девор бурчаклари ҳамда устунлари атрофига кўйилади. Улар идиш-товорқ ва анжомлар, ичимликлар кўйишда фойдаланилади. Уларнинг сони зал майдонига боғлик бўлиб, битта ёрдамчи стол ёки сервант 12-15 кишига хизмат кўрсатиш учун етарли ҳисобланади.

Столни беzaи. Аввал столлар устига қалинроқ юмшоқ мато (молтьон) тўшалади, сўнгра дастурхон тўшалади. Чунки бундай мато кўйилса, стол устига кўйилган идиш-товорқ ва анжомлардан овоз чиқмайди, чинни ва шиша идишлар синмайди, идиш таги столда текис туради, бу эса тўкилган суюқлик намини ўзига тортади ва съолга шикаст етказмайди.

Ресторандаги банкет столлари устига ёзиладиган дастурхонлар уларга мос бўлиши, унинг четлари стол четидан 25 - 30 см осилиб туриши керак. Агар бундан узун бўлса, осилиб колади, калта бўлса, хунук кўринади. Айлана столларга ҳам ўзига мос дастурхонлар.

Ресторан сервисини ташкил қилиш 283

Банкет столига идишлар, қадаҳ, фужер, рюмка ва бошқа анжомлар кўйилиши ресторан таомномасига ва газак, таом, ичимликлар берилишига бөглиқ. Банкет столига олдин а ошхона тарелкалари, уларнинг устига газак ва бошқа чукур тарелкалар кўйилади. Тарелкаларни кўйишнинг ҳам ўзига хос тартиби мавжуд бўлиб, аввал официант стол марказини аниқлади ва безашни бошлайди. Бир томонига катта тарелкани кўяди, унинг ўнг ва чап томонларига бошқа тарелкаларни кўйиб чиқади. Ҳар бир кишига 0,8-1 м жой мўлжалланади. Мехмонлар сонига қараб тарелкалар терилади.

Унинг яна бошқа усули ҳам бор, олдин стуллар кўйиб чиқилади, столнинг нариги томонидан ҳар бир стул қаршиисига тарелка кўйилади ва уларга мослаб столнинг иккинчи томонига ҳам тарелкалар терилади.

Банкет столига тарелкалар териш қуидагича бўлади:

1. Тарелканинг чети стол четидан 1-2 см ичкарида бўлади.
2. Тарелканинг ресторан эмблемаси ёки белгиси туширилган томони меҳмонга қаратилиши керак.
3. Ҳурматли меҳмонлар ўтирадиган жойлардаги стол маҳсус усулда безатилади, тарелкалар оралиғи бошқаларга қараганда кенгроқ қолдирилади.

Тарелкалар стол оёқлари тепасига кўйилмайди. Ошхона анжомлари кўйилганда шунга эътибор бериш керакки, тарелканинг ўнг томонига ошхона пичоги ўткир томони тарелкага қаратиб кўйилади, агар таомномада балиқ кўрсатилган бўлса балиқ учун пичоқ, суюқ таом учун кошиқ ич томони тепага қаратиб кўйилади, яна газак пичоги ҳам кўйилади.

Ошхона тарелкасининг чап томонига балиқ учун санчқи, унинг ёнида газак санчқиси тишларини юқорига қаратиб кўйилади. Ҳамма анжомларнинг соплари бир чизикда бўлиши керак.

Таомнома бўйича безатилган анжомлардан ташқари бошқа анжомлар олиб келиш тавсия этилмайди. Банкетда стол безашнинг ўзига хос хусусияти яна шундан иборатки, пичоқ ва санчқи дастурхон устига эмас, газак тарелкасига кўйилади ва усти салфетка билан ёпилади. Банкет столига фужерлар кўйилганда официант шу нарсага эътибор бериши керакки, фужерлар тарелка четидау 3-5 см оралиқда туриши керак. Столнинг чиройли кўриниши кўп ҳолларда фужерларнинг дид билан терилишига бөглиқ. Фужерлардан ўнг

284 Ресторан сервисини ташкил қилиш

томонда, стол четига параллел қилиб рюмкалар терилади. Фужер ва рюмкалар орасига шампан қадаҳлари ҳам кўйилади.

Банкет столи безакларидан ажралмас бир қисми сочик-салфеткалардир. Улар чиройли тахланган ва газак тарелкаси устига кўйилган бўлади.

Столга гул кўйилиши мумкин. Гул қўйилган вазалар стол марказида унча баланд бўлмаслиги керак, чунки столнинг икки томонида ўтирган меҳмонларнинг ўзаро сухбатига ҳалақит беради. Энг чиройли ва манзарали гул стол марказига кўйилади. Чунки бу ерда банкет ташкилотчилари ва хурматли меҳмонлар ўтиради.

Ясатилган банкет столида ортиқча хеч нарса бўлмаслиги, у ўзига хос бадиий кўринишли бўлиши керак. Зираворлар солинган идишчалар жуфт қилиб кўйилади. Туз чап томонда, гаримдори эса ўнг томонда туради. Усти очик идишли зираворларга кичкина қошиқча кўйилади.

Стол устига олдиндан кулдон кўйиб чиқиши, чекиши воситалари ва гугурт кўйиш тавсия этилмайди. Дипломатик қоидаларга кўра кофе берилгандан кейингина чекилади. Бу қоидага риоя қилмай, меҳмон чека бошласа, официант кулдон келтириб бериши керак. Стол безашда меҳмон кулдон кўйишини талаб қилган тақдирдагина, официант олдиндан кулдон кўйиши мумкин. Кулдон чекувчига якинроқ, стол устидаги бўш жойга кўйилади.

Нон маҳсулотлари ҳам турига қараб олдиндан кўйилади. Банкет бошланишидан олдин ичимликлар тарқатиш назарда тутилган бўлса, бошланишига 15-20 дақиқа қолганда бу тадбир бошланади. Спиртсиз ичимликлар ва шарбатлар тавсия этилади. Иссиқ пайтлар мева ва маъданли сувлар берилади. Рюмкаларга, фюжерларга кўйилган ичимликларни официантлар подносларда меҳмонларга таркатади. Ичимликлар кўйилган рюмкалар тўла бўлмаслиги керак.

Банкетда кўп киши бўлмаса, залда буфет-бар ташкил қилиниши ва меҳмонлар хоҳлаган ичимликларни олиб ичишлари мумкин. Официантлар бўшаган идишларни йигиштириб олишлари, кулдонларни алмаштириб, тозалаб туришлари зарур. Бу маросим тутагач, меҳмонлар залга ўтади ва банкет тадбирси бошланади.

Банкетда хизмат кўрсатими. Расмий қабул-банкетларида меҳмонларни стол атрофига жойлаштиришда куйидаги қоидаларга риоя қилиш назарда тутилади:

Ресторан сервисини ташкил қилиш 285

1. Эшикдан кириш қарисида хурматли меҳмонлар учун ўрин белгиланади, агар эшик ёнбошда бўлса, хурматли меҳмонлар ўрни кўча томондаги деразалар қарисидан белгиланади.

2. Қабул банкетида аёл сардорнинг ўнг томонидаги жой хурматли жой хисобланади, хўжайнининг ўнг томони иккинчи жой бўлади.

3. Агар банкетда аёллар бўлмаса, хурматли жой банкет сардоридан ўнг томондаги ва ундан чапдаги иккинчи жой хисобланади.

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

5. Агар қабул банкетида сардорнинг аёли бўлмаса, унинг розилиги билан меҳмонлардан бирор аёл бу жойни эгаллаши мумкин.

Ахлоқ - одоб қоидаларига кўра, банкетда аёлларга биринчи навбатда хизмат кўрсатилади. Хурмат юзасидан баъзан банкет сардори аёл розилиги билан аввал хурматли меҳмонларга хизмат кўрсатиш айтади.

Агар меҳмонлар қаерга ўтириш лозимлигини олдиндан билсалар, уларни жойлаштириш қулай бўлади. Ресторанда меҳмонларга қулай бўлиш мақсадида банкет залига кириш учун кўрсаткичлар кўйилади.

Банкет столлари безатилгандан сўнг, бош официант банкет хизматининг хусусиятлари ҳақида официантларга тушунтиради, уларни секторларга, столларга бириктиради. Таомлар ва ичимликлар бериш қоидаларига риоя қилиш ҳақида тушунтиради.

Меҳмонлар залга кириши билан ҳар бир официант ўз секторида меҳмонларни ўтиришларида ёрдам беради. Хурматли меҳмонларга бош официант қарайди.

Меҳмон кутишнинг энг мураккаб жиҳати меҳмонлар кўп бўлган банкетларда хизмат кўрсатишdir. Хизмат кўрсатиш қулай бўлиши учун ҳамма столларга рақамлар кўйиб чиқиш керак. Одатда рақам кўйиш юкоридаги столлардан бошланади. Эшикка яқин столларга эса охирги рақамлар кўйилади.

Хизмат кўрсатиш тартиб-қоидалари ҳақида бош официант олдиндан режа тузиб олади. Режада столларга хизмат кўрсатадиган официантлар исми шарифи ёзилади. Олдиндан ҳар бир официант учун ёрдамчи стол белгиланади, бош официант раҳбарлигига официантлар улардан фойдаланади. Ҳар бир официант гуруҳи учун

286 Ресторан сервисини ташкил килиш

бош официант хизматни режалаشتыриб, таом, ичимлик ва бошқа нарсаларни ким, қачон олиб келишини буюради ҳамда назорат килиб туради. Қайси официант фойдаланилган идиш-төвөк ва анжомларни йигиштириб олишини, тозаларини олиб келиб столга қўйишини олдиндан белгилайди. Ҳар бир официант бу вазифаларни бошланмасидан олдин билиши керак. Мехмонлар кофе залига ўтганларидан сўнг қайси официантлар хизмат кўрсатиши, банкет столларини кимлар йигиштириши кераклигини бош официант ўз назоратига олади.

Банкетнинг мувоффакиятли ўтиши бош официантга боғлик. У ошхона ходимлари ва таом тайёрловчилар билан келишган ҳолда таомномага киритилган таомлар, газакларни тайёрлаш, столга қўйиш вақтини белгилайди. Официантлар бош официант кўрсатмаларини сўзсиз бажаришлари зарур. Хизмат жараёнинг бажарилишини назорат қилиб турган ҳолда, бош официант залга таомларни ўз вақтида берилишини, кейинги таом келишини ва тоза идишлар столларга қўйилишини кузатиб туриши керак. Банкетда меҳмонлар кўл бўлганлиги сабабли биргина бош официантнинг ҳаракати етарли бўлмайди. Бундай ҳолларда бош официант бир ёки икки нафар официантни ўзига ёрдамчи килиб олади. Ёрдамчи официантлар рестораннинг ишлаб чиқариш бўлими билан боғланади ва банкет залининг айрим жойларида хизмат кўрсатаётган бошқа официантларга раҳбарлик қиласи. Бош официант бу вақтда залда бўлади. Хизмат кўрсатиш жараёнида энг масъулиятли пайт ҳамма официантларнинг залга бир вақтда таом ва ичимликларни олиб келиш ҳамда залдан чиқиб кетишидир. Банкетда албатта навбат тартибини саклаш лозим, агар навбат тартиби бузилса, официантлар орасида шовқун-сурон, бир-бирига тўқнашиш, стулларга тегиб кетиш ва қокилиш холатлари юзага келади. Натижада бунинг натижасида хизмат кўрсатиш жараёни бузилади. Шунинг учун бош официант банкет учун олдиндан официантлар билан маҳсус дарс ўтади.

Банкетларга хизмат кўрсатишда айникса, официантнинг касб маҳорати керак. У хушмуомала, эътиборли, хушчак - чак, зукко бўлиши лозим. Бу эса хизмат кўрсатишнинг юксак даражада ўтиши ва меҳмонларга яхши кайфият бағишлиши мумкин.

Банкет ўтказишда яна бир муҳим шарт шундан иборатки, официант нафақат бош официант билан, балки бошқа официантлар

билин ҳам яхши муюмалада бўлиши шарт. Официант ёнидаги столга ким хизмат кўрсатишини яхши билиши керак. Таом ва ичимликлар берилганда ҳам официант хушёр бўлиши, белгиланган таомни ўз эгасига янглишмасдан етказиши керак.

Банкетларга хизмат кўрсатиш официант учун синов бўлиши лозим. Ундан ортиқча шовқинларсиз идиш-товоқларни йигиштириш талаб қилинади. Иложи бўлса официант залда паст оҳангда гапириши керак. Официант кўшни столлардаги ҳамкаслари ишини ҳам имконияти борича кузатиши, ортиқча ҳаракатлар юзага келса ёрдам бериши ёки секин тартибга чақириши керак. Лекин меҳмонларнинг бирорта илтимоси ёки таклифи эътиборсиз қолмаслиги максадга мувофикдир. Бажариш имкони бўлмаса, меҳмонга тушунтириш, кечирим сўраш лозим.

Банкетга хизмат кўрсатиш вактида официантнинг умумий иш тартиби қўйидагича бўлиши керак:

- расмий банкетларда официантлар юпка оқ кўлкоп билан ишлайди;
- таом олиш учун таом тарқатиш жойига борища официантнинг чап билагида сочиқча, зарур бўлса поднос ва анжомлар бўлиши керак;
- таом тарқатиш жойида таомларга яхши шакл берилишига эътибор бериши, тарелка четлари тоза ва бошқа анжомлар ҳам талабга жавоб бериши керак. Камчиликларни тезлик билан ишлаб чиқариш бўлими бошлиғи ёки ошпазларга ҳабар бериши керак;
- гарнир, соус алоҳида бериладиган бўлса, асосий таом билан бирга олиниши керак;
- таомлар олингандан сўнг официантлар залга белгиланган рақам навбати билан киришади.

Навбатдаги таом бериш учун банкет столи тайёр эканлигини кўрган бош официант залга кириш учун официантларга ишора қиласди. Ўз навбати ва рақамига риоя килган ҳолда официантлар залга киради ва ўз столлари томон боради. Ҳар доим орқасида иккича қадам масофада туриши керак. Бош официант ҳамма нарса тайёрлигига, таомлар келтирилганлигига ишонч ҳосил қилиб, хизматни бошлаш ҳакида имо - ишора қиласди. Шундан сўнггина официантлар бир вактда меҳмонлар олдига келиб таом қўйишни бошлайди.

288 Ресторан сервисини ташкил қилиш

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

Табрик сўзлари айтилаётган пайтда официантлар ҳаракати тўхтайди, ўз столида меҳмонлардан орка томонда туради.

Меҳмонлар олдин кўйилган таомларни истеъмол килиб бўлгач, официантлар идишларни йигиштиришга киришадилар. Банкетнинг расмий кисми тутаганлиги белгиси зиёфат соҳибининг ёки соҳибасининг ўрнидан туриши билан белгиланади. Банкетдан сўнг бош официант меҳмонларни кофе залига таклиф қиласади.

Банкет залидаги тадбирлардан сўнг шинам жихозланган, жихозлар кўйилган манзарали кофе залида ўтказиш меҳмонларга қувонч багишлади. У ерда меҳмонларга қулай бўлиши учун юмшоқ кресло, диван ва яримкресло стуллар, имкон борича бўйи паст айлана ёки узун столлар қўйилади. Бу столлар 6-12 кишига мўлжалланган бўлиб, бундай қулайликларнинг ташкил этилиши меҳмонлар ўзларини эркин тутишларида ёрдам беради.

Дипломатик одоб - аҳлоқ юзасидан аёллар учун алоҳида кофе зали бўлиши максадга мувофиқдир. Агар бундай имконият ресторанда бўлмаса, умумий залда бир неча столлар кофе ичишга мослаштирилади. Чунки меҳмонлар эркин ўтириши ва хизмат кўрсатиш осон бўлиши учун столларнинг орасидаги масофа узок килиб қўйилади.

Хорижий меҳмонларга хизмат қилганда уларнинг миллий анъаналарини хисобга олиб, кофе билан спиртли ичимликлар ҳам берилади. Шунинг учун официант столни безатганда факат кофе ичадиган идиш билан чекланиб қолмай, спиртли ичимликлар идишини ҳам кўйиши керак. Кофе чашкалари чап томонга, стол четидан 5-10 см ичкарига қўйилади. Кофе кошиги ўнг томонга, кофе идиши ичига қўйилади. Ичимлик идишлари чашкалар ёнига алоҳида-алоҳида ёки 3-4 донаси бир жойга қўйилади. Хорижий меҳмонлар ишонч ҳосил қилишлари учун ичимликлар столга шишиаси билан қўйилади. Одатда ликёр рюмкалари столга қўйилмайди.

Мехмонлар кофе залига ўтириб олишганларидан сўнг официантлар уларга кофе қуиб бера бошлайди. Шуни хам эътиборга олиш керакки, баъзи меҳмонлар чой ичиши афзал кўрадилар. Бундай пайтларда кофе идиши столдан олинади, европа одатига биноан чашкаларда чой берилади. Ўзбекистон шароитида эса кўк ёки кора чой чойнакларга дамланиб, пиёлалар билан тарелкаларда меҳмонлар олдига келтирилади, официант чойни ўзбек миллий удумига кўра қайтаради, бир зум тиндириб, чойни пиёлаларга қуиб, таъзим билан ўнг кўлда пиёлани меҳмонга узатади.

Кофе столларига кофе чашкалари ва конъяк рюмкаларини кўйиш меҳмонлар ўтириб олганларидан сўнг амалга оширилади. Меҳмонларнинг розилиги билан рюмкаларга конъяк кўйиб, подносдан меҳмонларга узатади. Бўшаган шишаларни шеригининг подносига кўяди. Бўшаган кофе чашкаси ёки рюмкага меҳмонлар розилиги билан ичимлик қуиши мумкин. Агар чой берилганда идиш тагида лимон қолдиғи бўлса, унинг устига чой қуиши мумкин эмас. Бу идиши олиш ва бошқа идишда чой қуиб бериш максадга мувофиқ бўлади.

4. Официантларнинг қисман хизмати билан ўтказиладиган кичик банкетлар

Норасмий банкетларда хизмат кўрсатиш шакли юбилей, оиласвий тадбир ва бошқа тадбирларда бериладиган нонушта, тушлик, кечки таом ёки оддий меҳмондорчилик тарзида ташкил этилиши мумкин.

Бундай банкетларда меҳмонларнинг ўтириши эркин бўлиб, гурухларга бўлинган ҳолда ёки шу ерда шаклланган гурухдаги нотаниш кишилар ҳам бир стол атрофида ўтириши мумкин. Бироқ банкет сардори учун марказда алоҳида ўринлар қолдирилади ёки кўзга ташланадиган жойда стол безатилади.

Банкетга тайёргарлик қўриши. Бу хилдаги банкетларни ўтказиш тажрибаси шуни кўрсатадики, столларни қўйиш ва меҳмонларни жойлаштиришда икки хил ёндашув вужудга келади:

- столлар айлана, квадрат ёки тўртбурчак, шунингдек П, Т, Е, III шаклларда бўлиши мумкин;
- столларни буюртмачи билан келишган ҳолда гурухларга бўлиб безатиш ҳам мумкин.

290. Ресторан сервисини ташкил қилиш

Юбилей соҳиблари ёки хурматли меҳмонлар ҳаммани кўриб турадиган кулай жойга жойлаштирилиши керак. Столлар залга симметрик тарзда кўйилади.

Қабул банкетларига қараганда бу банкетларнинг таомномалари унча мураккаб бўлмайди. Банкет столини безаш ҳам анча камтарона бўлади. Бундай банкетларда идиш-товоқ ва анжомлар кабул банкетларидағидек столга кўйилади. Таом ва ичимликлар меҳмонларнинг буюртмаси бўйича бажарилади. Газаклар катта идишларда 6-10 киши учун бирданига олиб келиниши, меҳмонлар эҳтиёжига яраша ўз тарелкаларига ўzlари ёки ёнида ўтирган киши ёрдам бериши мумкин. Бундай вазиятда официантнинг хизмати талаб қилинмайди. Меҳмонларнинг фойдаланаётган идиш-товоқ ва анжомлари қисман алмаштирилади. Бундай банкетларда ҳар 8-10 кишига битта официант хизмат кўrsатилади.

Банкет столини безаш учун столга гуллар кўйилади. Банкетда меҳмонлар кўп бўлса, бош официант официантларга раҳбар тайинлайди ва столларга рақамларни белгилаб чиқади. Ўз навбатида тайинланган раҳбар официантларни секторларга бўлиб чиқади.

Бундай банкетларнинг ўзига хос хусусияти шундаки, совук газаклар, ҳар хил ичимликлар ва мевалар меҳмонлар келгунинга қадар банкет столларига кўйиб чиқилади. Бу ерда зал билан таом тарқатиш жойининг оралиги, залда ҳаво ҳарорати ва бошқа шароитлар ҳисобга олинади. Официант таом идишлари, ичимлик ва бошқалар учун зарур анжомлар қанча микдорда кераклигини олдиндан яхши билиши керак. Шу максадда бош официант ва официантлар ҳар бир банкет столининг ҳисобини олиб чиқади.

Газаклар кўйилгандан сўнг ичимликлар келтирилади. Ичимлик шишалари меҳмонлар хоҳиши билан очилиши ёки очмасдан олиб келиниши ҳам мумкин. Шишалар 2-4 тадан столнинг четидаги бўш жойга кўйилади. Меҳмонларга кулай бўлиши учун шишалар ҳамма столларга кўйилади, хоҳлаган меҳмон ичимликлардан қўйиб ичаверади.

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

Банкетда хизмат кўrsатилиши. Банкетга тайёргарлик кўрилгандан сўнг, меҳмонлар дастурхонга таклиф қилинади, ҳар бир столга бириктирилган официант уларни кутиб олади ва ўтиришга

Ресторан сервисини ташкил қилиш

Ёрдамлашади. Официант мәхмөнларни жойлаштириш, уларга сув күйіб беради, сүңг таомномада белгиланған газакларни тавсия қиласы. Газаклари берилгандан сүңг столдаги бүшаган идиш ва шишелар йигиштириб олинади, уларнинг ўрнига янгиси, тозалари олиб келиб күйилади. Тарелкаларни олишда мәхмөндан рухсат сұралади. Агар мәхмөн идишларни олиш мүмкін деган ишора килса, официант рухсат сұрамасдан идишларни олиб кетиши мүмкін.

Баликلى газаклар берилгач, газаклардан сүңг бош официант банкет ташкилотчилари билан келишган ҳолда иссик таом бериш кераклигини берилади. Бу жараён таом берилишидан 20-30 дакика олдин бўлиши керак. Бироқ иссик таом беришдан олдин 20-25 дакиқалик танаффус эълон қилиниши мүмкін. Шундай пайтда раксга тушиш, мусика тинглаш учун имконият яратилади. Бу вактда официантлар столлар устидаги бүшаган идиш-товорқ ва анжомлар, шишеларни йигиштириб олади. Стол устига идишларда қолган газакларни буюрувчи рухсатисиз официант банкет охиригача олиб кетмаслиги керак. Уларни бирлаштириб битта идишга солиб, шаклантириб эстетик тус бериши ва мәхмөнлар идишига солиши мүмкін.

Мәхмөнлар танаффус пайтида ўринларидан турмасдан иссик таом келтириш олдидан официант уларнинг идишларини улар кўз олдида алмаштиради. Сўнгра иссик таомни келтиради. Ёрдамчи столда официант таомларни қиздирилган тарелкаларга таксимлайди ва банкет столига келтириб, мәхмөнлар олдига кўяди.

Иссик таомлар ошпазлар томонидан тўғридан-тўғри тарелкаларга сузилиши ва мәхмөнларга берилиши ҳам мүмкин. Бунда официантлар таомларни мәхмөнлар олдига олиб бориб беради. Банкет жараёнида официант бир неча марта стол устидан фойдаланилган идишларни йигиштириб олади. Бу ишни ширинликлар ва иссик ичимликлар бериш олдидан ҳам бажариши мүмкін. Қолган таомлар ҳам худди шундай усулда берилади.

Банкетда официант куйидаги вазифаларни бажаради:

- таомларни солища ва ичимликлар куйишда официант мәхмөнларга ёрдам беради;
- вакти-вакти билан официант мәхмөнлар олдидаги тарслкаларни кулайроқ қилиб тузатиб туради;
- мәхмөнлар илтимосига кўра таом тайёрлаш усуллари, истеъмол хусусияти ҳақида маълумот беради;

Ресторан сервисини ташкил қилиш

- фойдаланилган идиш-товоқларни мәхмөнлар олдидан үз вактида йигиштириб олади;
- иссиқ таомлар олиб беради;
- ширинликлар ва кофе олиб келади;
- столга құшимча ичимликлар олиб келади ва б.

Таянч сүз ва иборалар: банкет, банкет турлари, фуршет - банкет, фуршет столларини безаш, фуршет - банкетда хизмат күрсатиши, коктейл - банкет, банкетта тайёргарлик күриш, жиһозларни жойлаштириш, чой - банкети, түй - банкетлари, столни безаш, норасмий банкетлар, юбилей, оиласвий тадбирлар.

Мағзумни ўзлаштириш бүйіча мустақил ишлатын учун саволлар:

1. Банкетларда хизмат күрсатиши тартибини тушунтириб беринг.
2. Қандай банкет турларини биласиз?
3. Официантларнинг тұла хизмати билан ўтказыладын катта банкетларда ташкил этиладын хизматлар ҳақида маълумот беринг.
4. Официантларнинг қисман хизмати билан ўтказыладын кичик банкетларда ташкил этиладын хизматлар ҳақида маълумот беринг.
5. Официантларнинг тұла хизмати билан ўтказыладын катта банкетларда 1 та столга нечта официант хизмат күрсатади?
6. Официантларнинг қисман хизмати билан ўтказыладын кичик банкетларда 1 нафар официант неча нафар мәхмөнга хизмат күрсатади?
7. Фуршет - банкет билан коктейл - банкетлар ўртасидаги хизмат турларининг фарқини тушунтириб беринг.

Тест саволлари:

1. Фуршет-банкет бу.....

А) Расмий характерга эга бўлган, иш бўйича музокарадар, савдо шартномалари имзоланишида ўтказилади

Б) Конференция, ярмарка ва йигилиш қатнашчилари учун ташкил қилинади

В) Туғилган кунлар ва бошқа тадбирларда ташкил этилади

Г) Тўйларга хизмат күрсатиши учун ташкил қилинади

2. Коктейл-банкет бу....

- А) Конференция, ярмарка ва йигилиш қатнашчилари учун ташкил қилинади
- Б) Расмий характерга эга бўлган, иш бўйича музокарапар, савдо шартномалари имзоланишида ўтказилади
- В) Тугилган кунлар ва бошқа ташкил этилади
- Г) Тўйларга хизмат кўрсатиш учун ташкил қилинади

3. Чой-банкети бу....

- А) Чой-банкетлар тугилган кунлар ва бошқа тадбирларда ўтказилади
- Б) Конференция, ярмарка ва йигилиш қатнашчилари учун коктейл-банкетлар ташкил қилинади
- В) Расмий характерга эга бўлган, иш бўйича музокарапар, савдо шартномалари имзоланишида ўтказилади
- Г) Тўйларга хизмат кўрсатиш учун ташкил қилинади

4. Тўй-банкети бу.....

- А) Тўйларга хизмат кўрсатиш учун ташкил қилинади
- Б) Чой-банкетлар тугилган кунлар ва бошқа тадбирларда ўтказилади
- В) Конференция, ярмарка ва йигилиш қатнашчилари учун коктейл-банкетлар ташкил қилинади
- Г) Расмий характерга эга бўлган, иш бўйича музокарапар, савдо шартномалари имзоланишида ўтказилади

5. Норасмий банкетлар бу....

- А) Хизмат кўрсатиш шакли юбилей, оиласий тадбир ва бошқа тадбирларда бериладиган нонушта, тушлик, кечки таом ёки оддий меҳмондорчилик тарзида ташкил этилиши мумкин
- Б) Чой - банкетлар тугилган кунлар ва бошқа тадбирларда ўтказилади
- В) Конференция, ярмарка ва йигилиш қатнашчилари учун коктейл -банкетлар ташкил қилинади
- Г) Расмий характерга эга бўлган, иш бўйича музокарапар, савдо шартномалари имзоланишида ўтказилади

Ресторан сервисини ташкил қилиш

Амалий машғулотга тайёрларлик кўриш учун савол ва топшириқтар:

1-топшириқ: Маъруза машғулотида ўтилган «Банкет хизматларини ташкил этиш» мавзуси бўйича чел элларда ташкил этиладиган банкет тадбирлари хақида маълумотлар тўпланг ва тақдимотини тайёрланг.

2-амалий топнириқ:

Тасаввур қилинг Сиз метрдотелсиз!

Ресторанда 200 кишилик банкет ўтказиш учун буюртма олинган. Буюртмачи қоидага биноан ҳамма керакли ҳаражатларни олдиндан тўлаган. Банкетда хорижлик меҳмонлар ҳам қатнашиши кўзда тутилган. Лекин белгиланган кунга бир кун қолганида ресторандан банкет ўтказа олмаслик хақида хабар келди. Буюртмачи ҳайрон, нима қилиш керак? Сабаб белгиланган кун сиёсий байрам кунига тўғри келган. Шунинг учун Сиз метрдотел сифатида буюртмачига бу муаммони бартараф этишга қандай ёрдам бера оласиз?



Муаммони ечиш йўллари:

1. Аввал муаммони яхшилаб ўрганиб таҳлил қилинг.
2. Унинг ҳал қилиш йўлларини топишда ҳар хил усуллардан фойдаланинг.
3. Бу муаммонинг ечимини топишда бирор ресторон мисолида кўриб чиқинг



15-Маєзу: РЕСТОРАНДА ХИЗМАТ КҮРСАТИШНИҢ МАХСУС ШАКЛЛАРИ



Режа:

1. Мехмонхона ресторанларида «Швед столи» усулида хизмат күрсатиш
2. Дам олиш жойларидаги ресторанларда хизмат күрсатиш
3. Темирйүл транспорти тизимидағи ресторанларда хизмат күрсатиш
4. Аэропорт тизимидағи ресторанларда ва самолёт бортида хизмат күрсатиш

1. Мехмонхона ресторанларида «Швед столи» усулида хизмат күрсатиш

Мехмонхонада яшаётган мижозларга уч маҳал: нонушта, тушлик ва кечки таомлар берилади. Тушлик ва кечки таом бошқа ресторанларда бўлиши ҳам мумкин. Овқатлантиришни ўз вактида ташкил қилиш учун ресторан маъмуриятини олдиндан хабардор қилиш керак бўлади.

Бу шаклдаги хизматда меҳмонлар таом истеъмол қилишдан чекланмаган ҳолда, қанча хоҳласа шунча истеъмол қиласди, шунинг учун улар ресторандан жуда яхши кайфият билан чиқадилар. Турли хил таомларнинг кўплигидан мижозларда таомлар нархи анча юқори деган тушунча пайдо бўлади. Турли хил таомларнинг ҳар биридан татиб кўриш уларга қандайдир қувонч баҳш этади. Мижозлар гўё «дегустатор»ларга ўхшаб таомларни еювчи - синовчи вазифасини ўтаётганга ўхшайди. «Швед столи» усулини ташкил қиласиган ресторанларга қанча одам кўп келса, уларнинг фойдаси шунча ошади. Ресторанг мижозлар кам келса, ресторан зиён кўради. Олий тоифадаги ресторанларга 45 кишидан, люкс тоифадаги ресторанларга 100 кишидан кўп бўлса, улар заарар кўрмайди.

«Швед столи» усулида спиртли ичимликларни мижозларнинг ўзлари нақд пулга сотиб оладилар. Таомлар хилма-хил ва кўп бўлади, мижозлар ҳар бирини оз-оздан татиб кўрадилар. Таомлар ичида қиммат ва арzonи бўлади. Арагаш тамадди қилингандан сўнг

296 Ресторан сервисини ташкил қилиш

қимматлари ҳам унча кўп истеъмол қилинмайди. Қимматлари ҳам, арzonлари ҳам баробар сарфланади, шунинг учун ресторон заарар кўрмайди. Тажрибали ресторан ходимлари сабзавот ва мева маҳсулотларини чиройли килиб безаб, стол устини тўлдириб кўяди. Ортиб қолган, аммо ўз сифатини йўқотмаган маҳсулотлардан кейинги кунда ҳам фойдаланиш мумкин.

Физиологик меъёрий кўрсатмаларга биноан, бир киши ўртача 600 г таом истеъмол қилади. Ресторангда одамлар фақат юкори тўйдирish учунгина келмайди. Таом кўп истеъмол қиладиганлар ҳам бўлади, лекин ташриф буюрганларнинг кўпчилиги бир меъёрда овқатланадилар. Айрим ҳолларда мижозлар кимматбаҳо таомлардан яна талаб қилганда, столдаги таомлар хусусиятини биладиган официант мижозларга уларни тавсия этади ва яхши таом эканлигини тушунириди. Шунинг учун официантлар дастурхонга қўйилган ҳамма таомлардан татиб кўришга меҳмонларни жалб эта билиши керак. Столда биргина газак ва таомларнинг ўнга яқин тури қўйилади. Тажрибали ошпазлар «Швед столи» учун қандай таомлар пишириш кераклигини яхши биладилар ва шунга қараб таомлар тайёрлайдилар. «Швед столи»нинг муваффакияти шундаки, столга қўйилган таомлар анчагача (3-4 соат) ўз хусусияти ва сифатини йўқотмайди. Таомлар бериладиган идишлар ҳам чиройли ва манзарали бўлади. Бундан ташқари чиройли вазаларда гулларнинг бўлиши киши кайфиятини кўтаради. Янги сабзавот, кўкатлар ҳам столни кўркам кўрсатади, кишиларда эстетик завқ уйғотади.

«Швед столи» нинг ўзига хос хусусиятларидан яна бири шунданки, бу ерда жуда тез овқатланиш мумкин, нонушта 15-20 дақика, тушлик 25-30 дақика давом этади. «Швед столи»да мижоз официант қачон таом келтирас экан деб кутиб ўтирмайди, ўзига маъкул бўлган таомларни танлаб олиб, истеъмол қилади. «Швед столи»нинг вакти: нонушта-соат 8 дан 10 гача, тушлик соат 12 дан 15 гача, кечки овқат соат 17:30 дан 19:30 гача давом этади.

«Швед столи» учун ресторонда алоҳида зал ажратилади ёки рестороннинг хизмати учун қулай бўлган жойида марказда ташкил этилиши мумкин. «Швед столи» туриши учун тўртбурчак столларни залнинг деворлари атрофига жойлаштириш керак. Мижозлар «Швед столи» ёнига келадилар, мустакил равишда газак танлайдилар ва тарелкага солиб оладилар, сўнгра девор атрофига қўйилган столга ўтирадилар. Таомларни ўzlари танлайдилар, агар зарурият туғилса,

маслаҳатчи ошпаз ёки официант ёрдамга келади. Касса кўринадиган жойда «Швед столи»нинг ўтказилиш вақти, таомлар баҳоси ҳақида зълон осилади.

Айрим холатларда конференция, йигилиш ва тадбирларни ўтказишида ҳам «Швед столи» усулидан фойдаланилади. «Швед столи»га хизмат кўрсатиш учун гурух тузилади. Бу гурух таркибидаги ҳар бир ходимнинг ўзига тегишли вазифаси бўлади. Худди шунга ўхшашиб ошпазлар гурухи ҳам тузилиб, улар банкет залига кирмайди, ўз вазифаларини ошхонада бажарадилар. Официантлар ёки ошпазлар раҳбари назорат - кассасидан маҳсулотлар учун чек олади. Чек бўйича олинган маҳсулотлар «Швед столи»га кўйилади. Гурух раҳбари маҳсулотлар ассортиментини назорат қилиб туради, камайиб қолганлари ўрнини тўлдириб туради. Официантлар раҳбари тушлик столини безайдилар, таомлар ассортиментини жойлаштириш учун «Швед столи» йигма столлардан тузилади. Уларнинг баландлиги 75-90 см, эни 150-200 см, узунлиги 300-400 см, шакли эса одатдагидек тўғри тўртбурчакли тушлик столи бўлади.

Баъзан айланана шаклдаги столлар ҳам кўйилади, бу столларнинг юқори қисми айланадиган бўлади, пастки қисми бир жойда туради. Айланадиган қисм мурватли гилдиракларга ўрнатилган бўлиб, асосий қисмдан 10 см баландда туради. Бундай столлар диаметри 3 м, ҳаракат қилмайдиган қисми энига 35-40 см бўлади. Столнинг айланадиган қисмига таомлар, нон ва қандолат маҳсулотлари кўйилади. Столнинг ҳаракат қилмайдиган қисмida тарелкалар, салфетка, пичок, санчқи ва бошқа анжомлар туради. Мижозлар столнинг тела қисмини айлантириб хоҳлаган таомларини танлаб олиш мумкин бўлади. Официантлар мижозларга факат иссиқ таомлар келтирадилар. Бундай столлар атрофида 20-30 та стул бўлиши керак.

Одатда «Швед столи» оқ ёки гулли дастурхонлар билан безатилади, унинг четлари, худди фуршет столлари сингари деярли пастгача осилиб туради. Столларни олдиндан безаш ресторан тоифасига ва хизмат турига боғлик (нонушта, тушлик). Эрталабки нонушта учун ҳар бир столда идиш - товок ва анжомлар (пичок, санчқи, чой кошиқ, фужер) сув, зиравор, сочиқ - салфетка, қозоз салфетка, гуллар солинган ваза бўлади. Кундуз куни столларга яна бир неча қўшимча анжомлар кўйилади. Мехмонлар ўзлари хоҳлаган таомларини дарров танлаб олиб, стол атрофида таом қидириб

298 Ресторан сервисини ташкил қилиш

юрмасликлари учун «Швед столи»га газак ва таомлар қулай жойлаштирилади.

Стол марказида таомлар, газаклар, таом соладиган қошиқлар, стол четларида таом учун 5-6 донадан тахланган тарелкалар күйилади. Газак ва таомлар күйидаги тартибда жойлаштирилади: шарбатлар, совуқ ичимликлар, сут маҳсулотлари, ёғ, газаклар, балиқ, гүшт ва қуш гүштлардан тайёрланган биринчи ва иккинчи таомлар. Дессерт, қандолат маҳсулотлари ва иссик ичимликлар учун алохидә стол күйилади.

Официантлар ёки ошпазлар раҳбари «Швед столи» да тайёр маҳсулотлар ҳаракати ва реализацияси ҳақида хар куни ҳисобот ёзади. Баъзи ҳолларда нонуштада, ортиб қолган таом, газак, ичимликлар, агар сақланиш муддати ўтиб кетмаган бўлса, 8°C гача бўлган ҳароратда сақланиши мумкин.

Совуган иккинчи таомларга, баъзи газакларга кулинар ишлов берилади, яъни улар қайнатилади ёки қовурилади. Реализация қилинмаган маҳсулотлар ишлаб чиқаришга ёки буфетга қайтарилиганда ҳисобот варагининг алохидә бандида қайд қилинади.

2. Дам олиш жойларидағи ресторандарда хизмат кўрсатиш

Олиб борилган тадқиқот натижалари шуни кўрсатадики, дам олиш жойларида мижозларга овқатлантириш корхоналари хизматининг таъминланиш даражаси талабга нисбатан икки маротаба пастлигини билдиради. Бунда хизмат кўрсатишнинг қайси шакли амалга оширилиши энг асосий омил ҳисобланади.

Дам олиш жойларида стационар ва мавсумий тармок яъни ресторан, кафе ва ошхоналар фаолияти кўзда тутилади. Ёз мавсумида асосан ёзги таомлар тайёрлайдиган павилион ва кафелар ишлайди.

Ёзги кафелардаги таомномаларда иссик ва салқин ичимликлар, сок, спиртсиз ичимликлар, қандолат маҳсулотлари, енгил газаклар, музқаймок ва пиво ичимликлари киритилади. Ёзги музқаймок тайёрлаб берадиган кафеларда музлаткичлар, музлаткич стойкаси ўрнатилган бўлиб, келган мижозлар музқаймок ёки газаклар истеъмол қилишлари мумкин.

Бундан ташқари ёзги майдонларда грилл пишириш учун маҳсус асбоблар ўрнатилади, бу эса ҳар хил турдаги гүшт маҳсулотларидан таомлар тайёрлаш учун хизмат қиласди. Таом ва ичимликларни бериш учун бир марталик идиш-төвөк ва анжомлардан фойдаланилади. Майдонларда мижозлар ўтиришлари ва дам олишлари учун пластмассали жиҳозлар кўйилади.

Хозирги кунда кенг миқиёсда алюминидан ишланган стол ва стулларнинг ҳар хил турлари тарқалган. Улар йигилиши қурай ва яхши бўлиши керак. Ёз кунларида мижозларга қурайлик яратиш мақсадида иссиқ жойларда қуёш нуридан химоя қилиш учун ҳар хил соябонлар хам ўрнатилади.

3. Темирийўл транспортни тизимидағи ресторандарда хизмат кўрсатиш

Темирийўл транспортида мижозларга хизмат кўрсатиш бу вокзал бекатлари, поъезд салонлари ва йўловчилар юрадиган йўлакларда ташкил этиладиган овқатлантириш корхоналари хизмати назарда тутилади.

Вокзал бекатлари ва поъезд салонларида йўловчиларга ресторан, кафе, тамаддихоналар ва автомат кафелар хизмат кўрсатади. Ёш боласи бор бўлган йўловчилар учун хам ресторан, кафеларнинг овқатлантириш залида болаларга мўлжалланган идиш - төвоклар ва стол - стул кўйилади. Мижозларнинг илтимосига биноан она ва бола хоналарига хам иссиқ таомларни олиб келишини ташкил этиш мумкин.

Рестораннынг таомномасида ҳар кун сутли биринчи таом, булон, ҳар хил каша, кисел ва иссиқ сут тайёрланиши керак. Темирийўл вокзалининг ресторанида хизмат кўрсатишнинг мажмуали усулини қўллаш мумкин. Бунинг учун у ер шароитга қараб, ошхонага яқин жой томонга ўз - ўзига хизмат кўрсатиш усулидан фойдаланилади. Ҳар кунлик таомлар ошхонадан тарқатиш орқали сотилади, буюртмали таомлар эса официантлар ёрдамида берилади. Улар столни олдиндан сервировка қиласди ва ишлатилган идишларни йигиштириб олади.

Мажмуали усул эрталабки ва кундузги вактларда 8 дан 16 гача қўлланилади. Бу усулининг афзалликлари:

- навбатга туришга йўл кўйилмайди;
- хизмат кўрсатиш вақти икки марта қисқаради;

309. Ресторан сервисини ташкил қилиш

- йўловчиларни овқатлантиришга жалб қилиш 1,5 баробар ошади.

Вокзал бекатларидаги кафе ва тез хизмат кўрсатиш корхоналарда одатдагидек, иссиқ ичимликлар, тайёрланиши кийин бўлмаган совуқ газаклар, иссиқ ичимликлар, булон, турли ассортиментдаги ҳамирли таомлар, қандолат маҳсулотлари, мева ва минерал сувлар сотилади.

Бундан ташқари вокзалда жойлашган киоскаларда йўлга керак бўладиган анжомлар, қандолат маҳсулотлари, кофе, минерал ва мевали сувлар, иситиладиган - харакатланувчи аравачаларда тайёрланадиган ход - дог, чебурек, сосискалар ва бошқалар сотилади.

4. Аэропорт тизимидағи ресторонларда ва самолёт бортида хизмат кўрсатиш

Аэропортда йўловчиларнинг овқатланиши овқатлантириш корхоналари томонидан амалга оширилиб, улар аэровокзал ва аэропорт меҳмонхоналарида жойлашган бўлади. Корхона тури ва жойлар сонига қараб йўловчилар оқими аниқланади. Аэровокзалларда йўловчилар оқими 50 кишидан 400 кишигacha бўлганда кафе фаолияти назарга тутилади, йўловчилар оқими 400 кишидан ошганда ресторан ва кафе назарга тутилади. Аэропортларда ресторандан ташқари ҳамма овқатлантириш корхоналари ўз - ўзига хизмат кўрсатиш усули асосида ишлайди. Аэропорт ресторонида эса эрталаб ва тушлик вактида мажмуали нонушта ва тушлик таклиф этилади.

Аэропорт бортида овқатлантириш ресторанда тайёрланади ва йўловчиларга аэропорт ҳисобидан берилади. Унда иссиқ таомлардан ташкил топган нонушта (кечки таом), совуқ таомлардан ташкил тоғган нонушта (кечки таом), мажмуали нонушта (кечки таом) ва енгил нонушта (кечки таом)лар берилади. Аэропорт бортида овқатлантиришни ташкил этиш учун ресторонлар тайёрланадиган таомлар тақдим этилади.

Самолёт бортида овқатлантиришни ташкил этишда учиш вактининг давомийлиги, куни, вақти, йўловчиларга хизмат кўрсатиш класси ва бошқа омиллар ҳисобга олинади. Қатнови 4 соатдан ортиқ давом этадиган самолётларда бир матралик иссиқ таом,

Ресторан сервисини ташкил килиш 501

давомийлиги 6 соатдан ошадиган самолёт рейсларида икки марталик иссик таом тақдим килинади. Иссик таом йўловчиларга хар тўрт соатда тортилади. Бунда таомлар таркиби хар сафар хар хил бўлиши лозим. Иссик таом рациони хизмат кўрсатиш классига боғлик бўлади, лекин хар доим камида уч-тўртта таомни, шунингдек чой, қахва ва шарбатларни ўз ичига олади. Ҳамма рейсларда ҳам йўловчиларга яхна ичимликлари берилади.

Аэропорт ресторани самолёт бортида ишлатиладиган асбоблар, борт идишлари, ошхона анжомлари билан таъминлаб беради. Самолёт бортида таомни тайёрлаш аэропортнинг маҳсус хизмати талабига асосан амалга оширилади. Учишдан уч соат олдин мазкур хизмат хар бир рейсга буюртмани алоҳида, рационларнинг турлари ва миқдорлари кўрсатилган ҳолда, хизмат кўрсатиш классига мувофиқ тақдим этади.

Коида тарикасида, қиска ва тунги рейсларда йўловчиларга бутербродлар, сендвичлар, турли ичимликлар, шарбатлар, ёнгоклар, минерал сувдан иборат мажмуали ланч таклиф қилинади. Ушбу маҳсулотлар тўпламини самолётда ейиш шарт эмас уни йўловчилар ўзлари билан бирга олиб кетишлари ҳам мумкин.

Мутахассисларнинг фикрича, йўловчиларда авиакомпания ҳакида ҳосил бўлган тасаввурининг 70% учиш пайтида овқатлантириш кандай ташкил этилганлиги билан боғлик бўлади. Булар бир томондан, узок давом этадиган рейсларда инсоннинг овқатланишга бўлган табиий эҳтиёжи билан белгиланади. Иккинчи томондан эса, овқатлантириш йўловчи учун самолёт бортидаги ёлиқ мухитда ташкил этадиган оз сонли машғулотлардан бири хисобланади.

Бундан ташкири, таомларни беришда ҳам фарклар мавжуд. Биринчи классда хизмат кўрсатиш ресторан хизмати тартибида амалга оширилади: аввал газак, сўнгра иссик таом сўнг дессерт тортилади. Бошқа классларда тушлик бирданига маҳсус контейнерларда тортилади.

Столни безашда ҳам фарклар бўлиб, биринчи клас салонларида чинни, билур идишлар, мелхиор ошхона ањомларидан фойдаланилади. Эконом ва бизнес-классда, коида тарикасида, бир марталик ёки кўп марталик пластмасса идишлар ишлатилади.

Ичимликларни беришда уларнинг миқдори ва тўпламига нисбатан қатъий белгиланган қоидалар мавжуд эмас, яъни ҳар бир

125. Ресторан сервисини ташкил қилиш

авиакомпания бу масалани ўз маблагларига ва миллий хусусиятларга караб ҳал қиласиди.

Бундан ташкари чақалоқлар ҳамда 2-12 ёшли болаларга мұлжылланған таомлар бўлади. Таомларнинг ҳар бир турига «Ҳаво транспорти ҳалқаро уюшмаси» (ИАТА) тасдиклаган алоҳида код берилади. Чилтани бронлаштириш пайтида унга маҳсус таом муайян рациони буюртма қилингандык түгрисида белги қўйилади.

Стандарт ва маҳсус овқатлантиришдан ташкари, айрим рейсларида йўловчи кўнгли тусаган (тайёрлаб бериш мумкин бўлган) таомни буюртма қилиши мумкин, аммо бунинг учун кўшимча ҳак тўлаши лозим.

Йўловчиларга таом тайёрлаш билан маҳсус корхоналар шугулланади. Бу маҳсус ошхона - фабрикалар илмий асосланган озиқ - овқат маҳсулотлари истеъмол қилиш меъёrlари ва шартларига мувофиқ рационлар ишлаб чиқади. Бундан ташкари, таом кичик ҳажмда, яхши ўралган бўлиши, осон жўнатиш имконияти, кўринишдан жозибали ва иштаҳали, пластмасса пичок ёки санчқи ёрдамида истеъмол қилиш учун қулай бўлиши лозим. Бундай маҳсулотни ишлаб чиқарадиган маҳсус корхоналар, коида тарикасида, аэропортлар қошида иш олиб боради ва шу аэропортларда хизмат кўрсатадиган авиакомпаниялар билан ҳамкорлик киласиди. Бунда улар тақдимотлар ўтказиб, уларда таомноманинг стандарт варианtlарини намойиш этади. Йўловчиларнинг фикри ва хоҳиши - истакларини ҳисобга олиб, эконом, бизнес ва биринчи класс йўловчилари учун маҳсус рационлар ишлаб чиқади. Одатда бундай тақдимотлар йилда икки марта ёзда ва қишида ўтказилади. Шунга мувофиқ барча йирик авиакомпаниялар ҳар йили икки марта бортда овқатлантириш рационларини қайта кўриб чиқадилар.

Барча овқатлантириш корхоналар фаолияти замирида **«Стандарт ва яна бир карра стандарт!»** деган тамойил ётади. Ушбу тамойил нафакат рацион таркибига, балки маҳсулотлар қандай тортилганлиги, идишларга қандай жойлаштирилганлиги, контейнер шаклига ва шу кабиларга ҳам тааллукли бўлади. Самолёт бортида овқатлантиришининг ўзига хослиги шундаки, креслолар бир - бирига яқин жойлашганлиги туфайли ҳар бир йўловчи салонда нафакат ўз идишини, балки ёнидагиларининг идишларини ҳам кўриб туради. Агар унинг порцияси ёнидагисининг порциясидек

Ресторан сервисини ташкил қилиш чиройли бўлиб кўринмаса, бу унинг кайфиятини бузиши ва сафар хақида салбий таассурот колдириши мумкин.

Овқатлантириш корхоналарда тайёрланган таом самолёт бортида йўловчиларга тарқатишдан олдин шу ерда ўрнатилган микротўлқинли печларда иситилади.

Мухим шахслар учун овқатланиш рациони яъни VIP-таомлар, коида тариқасида, контейнерда эмас, балки алоҳида бош ошпазлар раҳбарлигида тайёрланади. Алоҳида холларда юкори мартабали шахс учун таомни унинг шахсий ошпази тайёрлайди, корхона ходимлари эса унга ёрдам беради. Мазкур амалиёт таомлари ўзига хослиги билан ажралиб турадиган Хитой, Япония, араб мамлакатларининг хукумат делегацияларига хизмат кўрсатиш пайтида кўлланилади.

Узок магистрал рейсларда ташкил этилган овқатланишдан ташқари, самолёт бортида буфетлар ҳам ўрнатилган бўлиб, улардан бутербродлар, газаклар, қандолат маҳсулотлари, мевалар, ёнғоклар ва шу кабиларни сотиб олиш мумкин. Мазкур буфетлар хизматидан исталган класс йўловчилари фойдалана оладилар.

Хулоса. Олдинги ўтилган мавзуларда хизмат кўрсатишининг турлари, усуllар ҳакида маълумотлар келтирилган эди. Ресторанда хизмат кўрсатишининг маҳсус шакллари мавзуси орқали овқатлантириш хизматларини маҳсус жойларда ҳам ташкил этиш, мижозларни овқатлантиришга бўлган эҳтиёжларини қондириш ҳамда «Мисқоз ҳамиша ҳақ», «Стандарт ва яна бир карра стандарт!» деган тамойилларга амал қилган ҳолда кўнгилдагидек хизматларни ташкил этишни билиш мумкин.

Таянч сўз ва иборалар: хизмат кўрсатиц, байрам тадбирлари, «Швед столи» усулида хизмат кўрсатиш, дам олиш жойлари, темирйўл транспорти ва аэропортдаги ресторанлар, стандарт хизмат.

Мавзуни ўзлаштириши бўйича мустақил ишлаш учун саволлар:

1. Мехмонхона ресторанида «Швед столи» усулида хизмат кўрсатишида нималарга эътибор бериш зарур?
2. «Швед столи» усулида хизмат кўрсатишининг қандай афзалликлари бор?
3. Дам олиш жойларидаги ресторанларда хизмат кўрсатиш тартибини тушунтириб беринг

304. Ресторан сервисини ташкил қилиш

4. Дам олиш жойларидаги ресторанларда хизмат күрсатишининг қандай афзалик ва камчиликлари мавжуд?
5. Темирйўл транспорти тизимидағи ресторанларда қандай хизмат күрсатилади?
6. Темирйўл транспорти тизимидағи ресторанларда мижозларга ким хизмат күрсатади?
7. Аэропорт тизимидағи ресторанларда қандай хизмат күрсатилади?
8. Аэропорт тизимидағи ресторанларда мижозларга ким хизмат күрсатади?

Тест саволлари:

- 1. Туристларни овқатлантиришдаги ЭНГ оммавий усулни аникланг**
 - А) Швед столи
 - Б) A la carte
 - В) Тўлиқ пансион
 - Г) Ярим пансион
- 2. Самолёт бортида овқатлантириши ташкил этишда қатнови неча соатдан ортиқ давом этадиган самолётларда бир матралиқ иссик таом берилади?**
 - А) 4 соатдан
 - Б) 2 соатдан
 - В) 5 соатдан
 - Г) 6 соатдан
- 3. Барча овқатлантириш корхоналар фаолияти замирида қандай тамойил мавжуд?**
 - А) «Стандарт ва яна бир карра стандарт!» деган тамойил
 - Б) Мижоз ҳамиша ҳак
 - В) Биз ўз ишимизни яхши биламиз
 - Г) Доимо табассум
- 4. Аэропокзалларда йўловчилар оқими нечта бўлганда кафе фаолияти назарга тутилади?**
 - А) 50 кишидан 400 кишигача
 - Б) 20 кишидан 100 кишигача
 - В) 80 кишидан 200 кишигача
 - Г) 50 кишидан 250 кишигача

Ресторан сервисини ташкил қилиш [395]

5. Аэровокзалларда йўловчилар оқими неча кишидан ошганда ресторан ва кафе назарга тутилади?

- А) 400 кишидан ошса
- Б) 100 кишидан ошса
- В) 200 кишидан ошса
- Г) 250 кишидан ошса

Амалий машғулотга тайёргарлик кўриши учун савол ва топшириқлар:

1-топшириқ: Маъруза машғулотида ўтилган «Ресторанда хизмат кўрсатишнинг маҳсус шакллари» мавзуси бўйича аэропорт ва темирийўл вокзалларида ташкил этиладиган овқатлантириш хизмати хақида маълумотлар тўпланд ва тақдимотини тайёрланг.

2-амалий топшириқ:

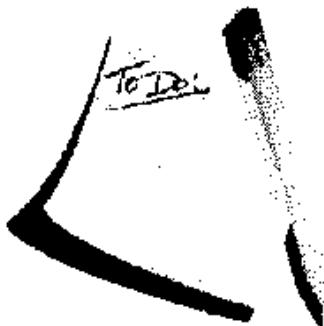
Тасаввур қилинг Сиз офицантсиз!

Меҳмонхонада «Швед столи» усулида хизмат кўрсатиш ташкил этилган. Сиз эрталабки нонушта учун хизмат киляпсиз. Нонушта вакти тугаб соат 11 га яқинлашиб қолган ва ҳамма ресторан ходимлари тушлик учун тайёргарликни бошлаган. Меҳмонхонанинг бир мижози сиздан нонуштага кела олмаганини айтиб, сиздан ҳозир бирор таом тайёрлаб беришингизни сўрамоқда. Ресторан официанти сифатида Сиз бу муаммони қандай бартараф этасиз?



Муаммони ечиш йўллари:

1. Аввал муаммони яхшилаб ўрганиб таҳлил қилинг.
2. Унинг ҳал килиш йўлларини толища ҳар хил усуллардан фойдаланинг.
3. Бу муаммонинг ечимини толища бирор ресторан мисолида кўриб чиқинг



16-Маузу. СПИРТЛИ ВА СПИРТСИЗ ИЧИМЛИКЛАР

Режа:

1. Ичимлик чанқоқбосди ва сарфланган энергияни тикловчи восита сифатида
2. Алкоголсиз ва алкоголли ичимликлар
3. Ичимликлар картаси ва уни тузиш тартиби

1. Ичимлик чанқоқбосди ва сарфланган энергияни тикловчи восита сифатида

Сифатли ичимлик ва таомларни таклиф этиш ресторан бизнесининг тамал тоши ҳисобланади. Кўпгина ресторанларда спиртли ичимлик унинг асосий реклама воситаси ҳисобланади ва кўпгина мижозларни ўзига жалб қилиш орқали катта даромадга эришади. У маҳсулот айланмасининг асосий қисмини ташкил этиш билан бирга куннинг хоҳлаган бир вақтида таклиф қилиш мумкин. Шунинг учун унчалик кўп йўқотиш ёки зарар бўлмайди.

Мазкур турдаги ресторан бизнесини юритишга деярли эътибор беришмайди, зеро уни тўғри, окилона бошқариш учун мутахассис ходим керак бўлади. Бундай ресторанлар ўз ходимлари орасида сомелье - спиртли ичимликлар мутахассисига эга бўлиши лозим. Ушбу ходимлар ресторан обрўйини мижозларга хизмат кўрсатиш орқали ресторан самарадорлигини кундан - кунга ошириб боришади.

Ичимликлар Ўзбекистон ресторанларига хос ҳисобланади. Зеро дастурхон чойсиз бўлмаганидек таомни таклиф қилиш санъати чой, каҳва, коктейл, пунш, крюшон, бауле, квассиз тасаввур қилиб бўлмайди. Шу сабабли барлар ҳозирда катта обрўга эга бўлиб бормоқда.

Инсоният пайдо бўлган вактдан буён чанқогини босиш ва сарфлаган кучини қайта тиклаш йўлида ичимликтан фойдаланиб келмоқда. Буни узок йиллар давомида иқлиmlарига хос халқлар ўзларининг маҳаллий хом - ашё, миллий анъаналар ва одатлари асосида турли хилдаги ичимликларни кашф қилишган. Мисол учун Марказий Осиёда - шарбат, Украинада - квас ва асал, Осиёning

текислик ва тоғли жойларыда - айрон ва қимиз, чүлларда эса күк чой, Фудзиямадан Альбионгача - кора чой көнг тарқалған. Мусулмон мамлакатларыда спиртли ичимликларни ичиш шариат асосыда таъқиқланған бир пайтда, Франция, Италия, Испания, Португалияда тушликни виносиз тассаввур ҳам қилиб бўлмайди.

Инсониятнинг ичимликларни яратишдаги маҳоратини ческиз десак моболага бўлмайди. Зеро, дунё коллекцияси аралаштирилган ичимликларни тайёрлашнинг 4000 хилдан ортиқ турига эга бўлиб, улар турли хилдаги вино, чой, қаҳва, мева шарбатлари, асал, шакар, тухум сариги, муз парчаси, конъяк, ром, виски ва бошва ичимликларни ўз ичига олади. Уларнинг айримлари таркибида нон, мева турлари, бошқаларида эса асал ёки сутдан иборат бўлган. Шуни эсдан чиқармаслик керакки, уларнинг ҳаммаси куч бахшида этади.

Катта миқдордаги суюқликни ичиш билан фақатгина чанқоқни босиш эмас, аксинча, йўқотилган кучни тиклашни ҳам назарда тутади. Шу сабабли барча ичимликлар таркибида табиий шарбат, белок, фермент, витамин ҳаттоқи ёғ мавжуд. Минг афсуслар бўлсинки, хозирда кўпчилик сунъий ва спиртли ичимликларнинг мақсадли истеъмоли эсимиздан чиқиб сувнинг ҳаётбахш кувватидан бебахра қилиб келмоқда.

Ичимликни танлаш кишининг ҳамёни, талаби, ижтимоий келиб чикишига боғлиқ. Мисол учун ёши катталар чой, қаҳва, какао, квас, морс каби ичимликларни, ёшлар эса қаҳва ва спиртсиз ичимликларни афзал кўришади.

Айрим ичимликлар чанқоқни босса, айримлари куч бахшида этиш билан бирга юрак уриши ва асаб тизимини қўзғатади. Кўпгина ичимликлар таркиби кучли калорияга эга, шу сабабли улар инсон организмининг кунлиқ талабидан ҳам ошиб кетиши мумкин.

Такдим этиш ҳароратига кўра ичимликларни иккига бўламиз:

- Муздек ҳолда, одатда +2°C - + 10°C ҳароратда;
- Қайнок ҳолда, одатда 70-80°C ва 90 - 95°C ҳароратда.

Ўз таркибига кўра ичимликлар: якка ва аралаш турларга бўлинади.

Барга келувчилар томонидан аралаш ҳолда тайёрланған ичимликлар көнг истеъмол қилинади. Булар сирасига: сут, мевали шарбатлар, сабзавотлар, пиво, ҳар хил таркибли спиртли ичимликлар киради. Аралаш таркибли ичимликлар одатда бир ёки бир неча компонентлар бирлашиб, ўзига хос таъм, кўриниш,

308 Ресторан сервисини ташкил қилиш

тетиклаштирувчи, чанқоқни босувчи ёки иштахани қўзғатувчи бўлиши мумкин.

Аралаш таркибли ичимликлар ўз навбатида *спиртсиз ва спиртли* ичимликларга бўлинади. Спиртсиз аралаш таркибли ичимликлар: сутли, мевали, қаҳвали, чойли, пиволи бўлиши мумкин. Спиртлилари эса водка, конъяк, ром, шампан, джин, виски, вино кабиларга бўлинади.

Спиртсиз сутли ичимликларга сутли коктейл ва сутли мевали коктейллар киради, жумладан ўрикли коктейл, олхўрили коктейл, шафтолили коктейл музқаймок билан ва х.к. Булар ичида энг кенг тарқалгани мевали спиртсиз ичимликлар бўлиб, уни йил давомида таклиф қилиш мумкин.

Қаҳвали ичимликларга турли хилдаги қаҳва (шакарли, сутли, венча, варшавча, шарқона, италянча, мексиканча ва б.) мисол бўлиши мумкин.

Қайнок аралаш таркибли ичимликлар 70°C даражада одатда сопол, фаянс ва чинни финжонларда, совуклари эса хрустал, шиша, баланд бокал, фужер, турли шакллардаги стаканларда берилади. Бундай ичимликлар сирасига қулупнайли коктейл, муз бўлакли лимонли шарбат, ўрикли лимонад, малинали морс, квас ва бошқалар киради. Бундай ичимликларга шарбатларни таркибида мевали музқамоқ ичимликларни ҳам киритиш мумкин. Шарбатлар одатда фужерларда устига қаймок ва майдаланган қаҳвани чой қошиқ билан бирга таклиф қилишади. Шарбатларга олмали, кулупнайли, малинали, апельсинли, мевали ва бошқаларни айтиш мумкин.

Чой Ўзбекистон халки орасида энг сезимли ичимлик ҳисобланади. Чойни дамлаб тайёрлашади. Қайнок чойни чойнакларда чинни, сопол пиёла ёки финжонларда тарелкаси билан бирга берилади.

Алкагол компоненти мавжуд аралаш таркибли ичимликлар ўз таркибига кўра кучли ва дессертларга бўлинади. Кучли алкагол ичимликларга водка, конъяк, ром, виски, джинларни киригамиз. Энг кенг тарқалган алкоголь ичимликлар сирасига коктейллар киради. Буларга: «Тройка», «Ракета», «Пеликан», «Восток», «Пальмира» (водка билан), «Адмиральский», «Киев», «Люкс», «Привет» (конъяк билан), «Куба», «Бакарди», «Гавана», «Экватор» (ром билан) «Мартини», «Рфивьера», «Сфинкс» (джин билан), «Техас», «Бурбон» (виски билан) ва х.к..

Коктейлнинг асосчиси XVIII асрда америкалик тадбиркорлардан бири Джерри Томас ҳисобланади. У ичимликларни аралаштирилган ҳолда таклиф қилиш орқали уларга ўзига хос таъм, кўриниш бахшида этди ва натижада у ҳақида китоб ҳам ёзди. Шунинг учун Джерри Томас рецептни ҳозиргача таниқли ҳисобланади. У бир тарзда тайёрланиб дунёнинг хоҳлаган бир жойида шу тарзда таклиф қилинади. Булар сирасига: «Техас», «Мартини», «Ковбой», «Манхеттен», «Колибри», «Шери коблер», «Уайт Леди», «Пикми-ай» ва бошкларни келтириш мумкин. Унинг кўнгилдагидек чиқишига меъёрида фойдаланилганлиги таъми, ҳиди ва ташки кўринишида акс этади. Аҳамиятлиси янги таъм, кўринишдан иборат гулдастани ясашдир.

Аралаш таркибли ичимликлар муздек ($2\text{-}10^{\circ}\text{C}$) ёки қайноқ ҳолда ($70\text{-}80^{\circ}\text{C}$ ва $90\text{-}95^{\circ}\text{C}$) таклиф қилинади.

2. Алкоголсиз ва алкоголли ичимликлар

Таъкидлаганимиздек аралаш таркибли ичимликлар Алкоголсиз ва алкоголлига бўлинади. Алкоголсиз ичимликлар нафақат сутли барлар ва қаҳвахоналарда балки меҳмонхона, ресторан қошидаги барлар, коктейл барлар ҳамда коктейл холларда қўшимча ассортимент сифатида таклиф этилади.

Сутли ичимликларни тайёрлашда табиий, ёғсиз, қурук сут, қатик ва қаймоқлардан фойдаланишади. Қўшимча компонентларга эса - мева шарбатлари, сироплар, табиий ёки консерваланган музқаймоқ мевалари, тухум, газли сув, алкоголли ичимликлар киради. Алкагол қўшиладиган сутли коктейллар сутли барларда, қаҳвахона ва сутли қаҳвахонларда қўшимча ассортимент ҳисобланади.

Мевали аралаш таркибли ичимликларнинг асосий таркибида янги узилган мева, мева шарбати, сироп, морс қўшимча сифатида тухум, белок ва тухум сариги, газли сув, музқаймоқ ишлатилади.

Ҳозирги замонда кўлчилик инсонлар турли хилдаги алкоголли ичимликлар билан юзма - юз келади, зоро унинг тарихи цивилизациянинг ривожланиш тарихи билан баробар. Илк спиртли ичимликнинг қачон пайдо бўлганлиги ва уни ким яратгани ҳозиргача аниқ эмас. Алкагол ичимлигининг пайдо бўлиши бу тасодифий ҳолат бўлиши мумкин, лекин унинг ривожланиши ва

3.10 Ресторан сервисини ташкил қилиш

инсонларнинг уни тайёрлашдаги маҳорати авлоддан авлодга ўтиб келмоқда.

Замонавий изоҳли луғатларда «ичимлик» сўзи «ҳоҳлаган бир маҳсус тайёрланган суюклик» сифатида изоҳ берилган. Алкагол ичимликлар сирасига ўз таркибида 1,5% этил спиртига эга, углеводород ҳом - ашёсидан тайёрланган маҳсулотлар киради. «Алкагол» арабча сўз бўлиб, тўғридан - тўғри «снгил қуқун» деган маънени англатади (*al-kohl*). Алкагол ичимлигини икки хилдаги жараён натижасида яъни *бижгитиш ва дистиллаш йўли билан олинади*.

Бижгитиш - шакарни ачитқилар ёрдамида спиртга айлантириш жараёнидир. Бижгитиш натижасида суюклик ҳосил бўлиб, унинг таркибида кўпи билан 16% спирт бўлади, чунки кўпгина алколголни ачитқилар нейтраллаштиради. Бижгитиш жараёнини ким ва қачон ташкил килганлиги аниқ эмас. Ҳаммамизга сир эмаски углевод таркибида мавжуд ҳар қандай ичимлик 12-14°C даражада алкагол ичимлигига айланади ва буни инсонлар сопол идишлар пайдо бўлганга қадар зрамиздан олдинги VIII минг йилликда тайёрлай олганлар.

Спиртни тоза ҳолда дистиллаш орқали тайёрлаш жараёнини биринчи бўлиб буюк Қадимги Гречия олимни Аристотел (э.а. 384-320 йй.) ёзиб қолдиргани маълум. Дистиллаш - бу спиртли суюкликни парлаш орқали ҳосил бўлган конденсат ҳисобланади. Уни тайёрлаш жараёни жуда содда ҳисобланади, яъни спиртни +78,3°C да, сувни +100°C да кайнатиш натижасида олиш мумкин. Ушбу фарқли температуралар оралиғида спирт сувга нисбатан тезроқ парланади. Агар уни совутиб оладиган бўлсак, конденсатция бўлади. Ичимликини шу тарзда бир неча маротаба айлантирадиган бўлсак, унинг кучи шу даражада ортиб боради.

Ишлатиладиган хомашёсига кўра алкагол ичимликлар бошоқли (жавдар, буғдой, жўхори, гуруч ва б.), ўсимликлар асосида (агава, патока, можжевельник ва б.), мевалар асосида (узум, олма, олхўри ва ..) тайёрланади.

Таркибидаги алкоголнинг нисбатига кўра ичимликлар кам қувватли алкогол (9-14%), ўртача қувватга эга алкогол (16-25%) ҳамда кучли алкоголизарга (35% юкори) бўлинади.

Инсон организми алкоголнинг ўз эҳтиёжи учун синтез қиласи. У соғлом, ичмайдиган одам организмида 0,2-10 мг/100 мл.ни ташкил

1

Ресторан сервисини ташкил қилиш килади. Организмнинг ферментлаш қуввати энергияни хосил қилиш мақсадида 1 дан 9 грамгача бўлган этил спиртини ачитиш қувватига эга. Катта микдорда алкогол истеъмол қилинганда организм ферментлаш қувватига эга бўлмайди. Натижада унда этил спирти ва уксус альдегиди кўпаяди, бу билан организмда интоксикация жараёни юз беради.

Адабиётларда меъёрида истеъмол қилинган алкоголлар ижобий кўрсаткичга ҳам эга, яъни у овқат алмашинуvida организмга ёрдам беради. Буни курук кизил вино ёрдамида қоннинг хосил бўлиши ҳамда танадан радиоактив элементларнинг чиқиб кетишида катта роль ўйнайди.

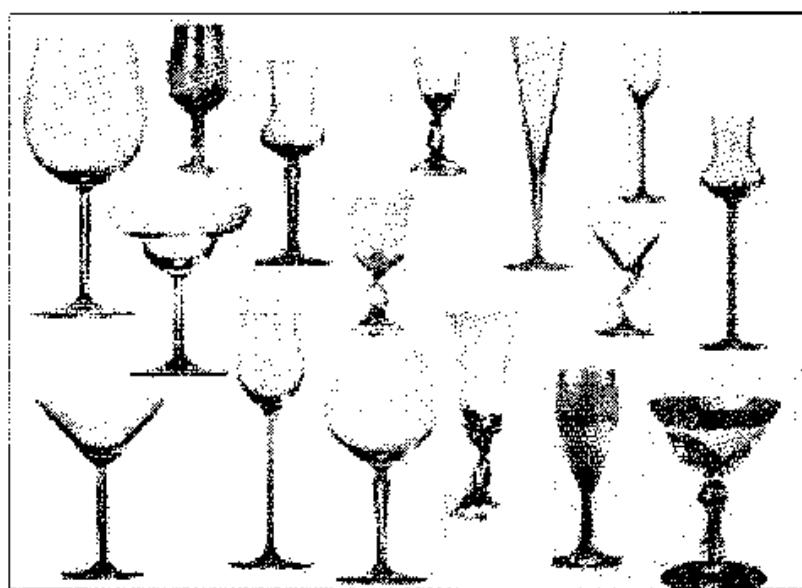
Кўпгина кузатишларга кўра табиий аралашма ҳамда компонентларга эга пиво, табиий вино, настойка, бальзам ва бошка хилдаги алкогол ичимликларни меъёрида истеъмол қилиш инсон организми учун фойдали экан. Алкагол ичимликларнинг кунлик меъёри 10-20 г. ни ташкил қиласди. Бунда киши организми ҳам инобатга олинади. Одамзод организми учун ўта хавфли ўлимгача олиб келувчи меъёр 1 кг. вазнга 1 г спиртли ичимликни истеъмол қилишдадир. Алкаголли ичимликларни меъёрида кабул қилиш инсон томонидан олиб бориладиган соглом турмуш тарзи ва истеъмол маданиятига эга эканлигидадир.

Аралаш турдаги ичимликларни тайёрлашнинг тўрт хил йўли бор. Буларга *шайкерда, аралаштирувчи стакан, ичимлик истеъмол қилинадиган жиҳоз ва коктейл аралаштиргич* киради.

Ичимликларни тайёрлаш услуби унинг таркиби яъни компонентлари ҳамда нимага қаратилганлигига боғлик. Аралаш турдаги ичимликларни тайёрлаш ва уларни тақдим этишда қуйидаги коидаларга амал қилинади:

- Аралашмани тайёрлашда мос идишни танлаш (1-расм);
- Барча суюқлик компонентларни мензурка ёки склянкомир билан ўлчашади;
- Аралашма рецептига диккат эътибор қаратишади;
- Тайёр ичимликни дарҳол мижозга тақлиф қилишади.

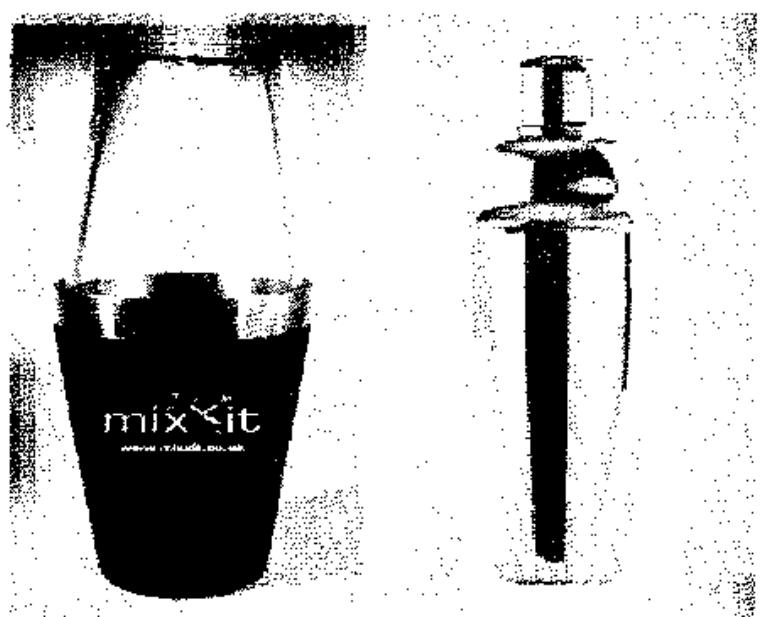
3.2 Ресторан сервисини ташкил қилиш



1-расм. Ичимликлар учун идишлар

1-расм. Барда қўлланиладиган шиша идишлар: қаҳва учун глясе стакани, фужер, шампан бокали, куруқ вино учун бокал, кучли ичимликлар учун рюмкалар.

Шейкерда тайёрлаш. Шейкерлар одатда метал, пластмасса ва шишали турлари мавжуд (2-расм).



2-расм. Шейкерлар

Барда одатда темир *шайкердин* фойдаланилади. У конус шаклдаги қопқоғли идиш хисобланади. Шайкердан фойдаланишдан мақсад суюқ компонентларни аралаштириш ҳамда уларни яхна ҳолда саклашдир. Ичимликни тайёрлаш учун стаканга маълум меъёрдаги икки хил суюқлик, 2-3 муз бўлагини солишади ва қапқоғини ёпишади. Бармен шайкерни чап қўли билан бошини пастга қилиб ўнг қўли билан эса қопқоғини ушлайди. Кейин кўкрагига яқин тутган ҳолда уни кучли чайқашни бошлайди. Шайкерни енгилгина кийшайтирган ҳолда ушланади. Шайкерни чайқаш одатда 5-10 сонияни ташкил қиласи, агар ичимлик таркибида тухум ёки унинг сариги мавжуд бўлса, у ҳолда бу жараён 30 дакиқагача давом этириши мумкин. Чайқаш давомида ичимлик таркибидаги суюкликларни аралаштириш билан бирга уни совутиш ҳам амалга оширилади. Муз бўлаклари енгил ва оғир вазнадаги суюкликларни бир - бирига аралаштиришда жуда катта ёрдам беради ҳамда уни самарали тарзда совутади. Аралаштириб бўлгач қопқоғини очган ҳолда уни тайёрлаб қўйилган идишга солинади. Шайкердан ичимлик олингач унинг ситоси ечиб олинади. Сито идишида колган муз қолдиги, лимон парчалари қолдиклари ахлат кутисига ташлангач, шайкерни оқар сувга чайқаб олишади. Шайкердан фойдаланмаган вақтда у бармен столи устида бўлакларга ажратилган ҳолда сакланади.

Ичимликни аралаштиришида стакандан фойдаланиши. Шайкер ўрнига аралаштириш учун стакандан ҳам фойдаланса бўлади, бироқ унда аралаштириш ва совутиш муддати анча узок давом этади. Стакандан одатда узумли шарбат аралашмаларини тайёрлашда фойдаланилади, зеро шайкер бундай турдаги ичимликларни корайишига ва ўз таъмини йўқотишига сабаб бўлади. Стакан сифатида шайкер шиша идишидан ёки 300 мл. ҳажмдаги бошқа идишдан ҳам фойдаланиш мумкин. Стаканда аралашма ҳолдаги ичимликни куйидаги тарзда тайёрлаш мумкин:

- Ичимликни тайёрлаш учун стаканга маълум меъёрдаги икки хил суюқликни солиш;
- 2-3 та муз бўлагини солиш;
- Стакан ичидагиларни кошикча ёрдамида аралаштириш;
- Уни ситечкадан ўтказган ҳолда тайёрлаб қўйилган идишга солиш.

3.4 Ресторан сервисини ташкил қилиш

Мижозларга тақдим этиладиган идишда тайёрлаш усул

Айрим аралаш турдаги ичимликлар (коблер, физик, совук пуні пүффакли коктейл) маълум меъердаги икки хил суюқлик олдиндан аралаштирилмаган ҳолда тайёрланган идиш ёки бокал қўйишади. Бунда мижоз ўз таъби ва хоҳишига кўра уз аралаштириб ичади.

«Brouw» ва «Rowenta» ичимликларини тайёрлаш, аралаштирувчи стаканга коктейллар солиниб, 10-15 сонг аралаштирилади. Тайёр ичимликни дарҳол идишга солган ҳол, таклиф этилади, идиш эса сувда чайилади.

3. Ичимликлар картаси ва уни тузниш тартиби

Ичимликлар картаси - бу алкогол ва шунга ўхша маҳсулотларнинг номи ҳамда нархи келтирилган рўйх ҳисобланади. Алкогол ичимликлар рўйхати асосий ассортимент ҳисобланади. Бундан ташқари, вино картасига пиво, алкоголь ичимликлар, тамаки маҳсулотлари, қандолат маҳсулотлари (конфет шоколад ва бошқалар) киритилади.

Ичимликлар турлари хакида юқорида келтириб ўтди Таомномада улар қуйидаги тартибда берилади:

Вино. Ўзбекистонда винонинг жуда кўп хиллари тайёрланад Айникса, мустақилликдан сўнг мусаллас тоифадаги виноли сифатли қилиб ишлаб чиқилмоқда ва манзарали чиройли шишаларда қадоқланмоқда. Бу билан виноларга бўлган истеъмад эктиёжи ошиб бормоқда. Ҳатто чет эл давлатлари экспонилинмоқда.

Кучли спиртли ичимликлар - арок, виски, ром, коняк.

Пиво. Ўзбекистонда ҳам ишлаб чиқарилади, хориждан ҳам келтирилади.

Аралаш ичимлик-коктейл.

Алкоголсиз ичимликлар-маъданли сувлар, лимонадлар шарбатлар.

Вино - арок, тамаки маҳсулотлари ва ичимликлар баҳоси прейскурантига тегишли навбат билан қуйидагича ёзилади: аро, кучли узум виноси, оқ ва қизил ошхона виноси, коняк, ликёр, пиво маъданли ва мева сувлари, тамаки маҳсулотлари. Баъзан (прайскурантга қандолат маҳсулотлари ва мевалар ҳам киритилади).

Ресторан сервисини ташкил қилиш

315

Прейскуантда 4 та устун чизилади: биринчисида ичимлик номи, иккинчисида шиша сигими ($0,25; 0,33; 0,5; 0,75$), учинчисида тұла шиша баҳоси, түртінчисида 100 г нинг баҳоси күрсатиласы (1-жадвал).

1-жадвал

Прейскуантдаги ичимликлар картаси

№	Ичимлик номи	Шиша сигими	Тұла шиша баҳоси	100 г нинг баҳоси
1.	Ликёр	0,5	---	---

Ичимликлар картасини түзишда корхона турига зытибор каратиласы (миллий ошхона, европа ошхонаси ва б.). Такдим этилаёттан ичимликлар идишда ёки порцияси бүйича нархланади. Коллекция қилингандай вино, конъяк ва бошқаларига фақаттана идиш сигими ва нархи күрсатиласы. Ичимликлар картасыда алкоголь ичимликларға қисқача тавсиф берилади ва у қайси таом билан истеммол қилиниши күрсатиласы (гүштли, баликли, сабзавотли, күзиюкоринли ва б.)

Холоса. Ушбу мавзу оркали сизге ичимликлар ҳақидаги дастлабки маълумотлар көлтирилди. Ичимликларнинг тури, ишлаб чиқариладиган жойи, йили, тайёрланиш технологияси, қувватлилық даражасига қараб уни талабгорларға тақдим қилиш мумкин. Уни тайёрлаш, тақдим қилиш ва сотиш бүйича ресторан ёки барнинг ходими бармен бажаради. Бу иш ҳам анча маъсулиятли бўлганлиги учун бармен ўз ишини усталик билан бажариши лозим. Бу каби хизмат тури ҳам меҳмонхона кошидаги барларда ёки алоҳида фаолият юритадиган овқатлантириш корхоналари таркибидаги бўлиши мумкин.

Таянч сўз ва иборалар: спирли ичимлик, спиртсиз ичимлик, тайёрланиш тартиби, шейкер, вино, ликёр, пиво, ичимликлар картаси.

Мавзуни ўзлаштириши бўйича мустақил ишлами учун саволлар:

1. Алкоголли ичимликларга таъриф беринг
2. Спиртли ичимликларга кандай ичимликларни киритиш мумкин?

316 | Ресторан сервисини ташкил қилиш

3. Спиртсиз ичимликларга қандай ичимликларни киригин мүмкін?
4. Ичимликларни тайёрланиш босқичларини тушунтириң беринг
5. Ичимликларнинг қандай турларини биласиз?
6. Ичимликлар қандай усулларда тайёрланади?
7. Ичимликлар қандай йўллар билан олинади?
8. Ичимликлар картасини тузишда нималарга эътибор бериш керак?

Тест саволлари:

- 1. Ичимликлар қандай йўллар билан олинади?**
А) бижгитиш ва дистиллаш
Б) парчалаш
В) ивitiш
Г) қайнатиш
- 2. Дунёда аралаштирилган ичимликларни тайёрлашини неча хил тури мавжуд?**
А) 4000 хил
Б) 2000 хил
В) 1000 хил
Г) 400 хил
- 3. Спиртсиз сутли ичимликларга қандай ичимликлар киради?**
А) Сутли коктейл ва сутли мевали коктейллар
Б) Шарбатлар
В) Музкаймоқли кофелар
Г) Ликёрлар
- 4. Ичимликларни муздек ҳолда тақдим этиш ҳарорати тўғри кўрсатилган қаторни топинг**
А) 2°C - 10°C ҳароратда
Б) 70°C - 80°C ҳароратда
В) 90°C - 95°C ҳароратда
Г) -1 -5°C ҳароратда
- 5. Ичимликларни қайноқ ҳолда тақдим этиш ҳарорати тўғри кўрсатилган қаторни топинг**
А) 70°C - 80°C ҳароратда

Ресторан сервисини ташкил қилиш [317]

- Б) 2°C - 10°C ҳароратда
- В) 100°C -150°C ҳароратда
- Г) 20°C -30°C ҳароратда

Амалий машғулотга тайёргарлик кўриши учун савол ва топшириклар:

1-топширик: Маъруза машғулотида ўтилган «Спиртли ва спиртсиз ичимликлар» мавзуси бўйича Ўзбекистон худудида ҳамда хорижда мавжуд ичимликлар турларини тайёрланиш жараёнлари ҳакида маълумотлар тўпланд ва тақдимотини тайёрланг.

2-амалий топширик:

Тасаввур қилинг Сиз офицантсануз!

Ҳар бирингиз овқатлантириш корхоналарига бориб, шарбатлар ва сут - катик коктейлларининг тайёрланиш жараёнларини ўрганинг. Уни уй шароитида тайёрлашга харакат қилинг. Гурухларга бўлиниб, ҳар бир гурух ўзининг ўрганиб келган янги ичимлигини тайёрланг. Тайёрланган ичимликнинг тақдимотини ўтказинг



Таёrlаниш босқичлари:



318 Ресторан сервисини ташкил қилиш

17-Маңзу: РЕСТОРАН БИЗНЕСИННИ РИВОЖЛАНТИРИШДА РЕКЛАМАНИНГ ҮРНИ



Режа:

1. Ресторан бизнесини ривожлантиришда рекламанинг аҳамияти
2. Ресторан бизнесида дизайн ва реклама воситалари

1. Ресторан бизнесини ривожлантиришда рекламанинг аҳамияти

Реклама лотинча сўздан олинган бўлиб, «рекламо» яъни «қичқирмоқ» деган маънони билдиради. Реклама маҳсулотнинг сифати, унинг истеъмолчига нафи ҳақидаги ахборот бўлиб, бевосита ёки билвосита фойда (даромад) олиш мақсадида юридик ва жисмоний шахслар ёки маҳсулот тўғрисида тарқатиладиган маҳсус ахборотдир.

Рекламанинг пайдо бўлиш тарихи жуда қадимий, Юнонистон ва Қадимги Римда оғзаки ва ёзма реклама, ҳатто товар белгиси қўйиб тамғалаш йўли билан маҳсулотлар реклама қилинганлиги ҳақида маълумотлар бор.

Ҳозирги шаклдаги рекламалар илк марта АҚШда пайдо бўлган. Бу ерда XIX асрнинг 2-ярмида биринчи реклама агентликлари фаолият кўрсатган ва реклама катта даромад келтира бошлаган. Дастлаб ёзма реклама ҳаридорларни савдо дўконлари ва унда сотиладиган маҳсулотлардан хабардор қилиш вазифасини бажарган. Бу иш тахта лавҳасида ёзиш ва витриналар ташкил этиш орқали амалга оширилган.

Кейинчалик реклама доимий ҳаридорларга нашрлар орқали мурожаат шаклига айланди, яъни афишалар, китоблар, журналлар, газеталарда ахборот реклама эълонлари пайдо бўлди. Реклама ишига оммавий ахборот воситалари (матбуот, радио, телевидение, кино) жалб этилди.

Ресторан сервисини ташкил қилиш

Рекламанинг максади - мижозлар диккатини жалб этиш, қизиқиш уйғотиш, уларга маълумот етказиш ва уни маълум тартибда харакат қилишга мажбур қилишдир.

Реклама мақсадидан келиб чиқиб? у бир неча вазифаларни бажаради:

1) Махсулот ва хизматлар истеъмолчиларини хабардор қилиш, маълумот бериш вазифаси. Бунда реклама эълонларида махсулот ва хизматларнинг сифати, ишончлилиги, уларни қўллаш соҳалари, ишлаб чиқарувчилари ва сотиб олиш йўллари ҳакида маълумот берилади;

2) Ишонтирувчи реклама мавжуд махсулот, хизматларга истеъмолчи ва ҳаридорларнинг мойиллигини оширишга хизмат килади;

3) Эслатувчи рекламалар мавжуд, аммо бир қадар унуглиган талабни, ҳаридорларнинг ўзлари учун маълум бўлган махсулот ва хизматларга муносабатни кенгайтиришда муҳим ўрин тутади.

Реклама ресторанлар ва овқатлантириш корхоналарининг мижозларига кўрсатадиган хизматини ўрганишда, уларнинг муваффақиятли фаолиятида муҳим ҳисобланади. Мижозлар ва аҳоли эҳтиёжи қуидаги учта асосий омил билан белгиланади:

- моддий фаровонлик;
- маданият даражаси;
- овқатлантириш корхоналари тармогининг кенг миқиёсда ёйилиши.

Бунда хизмат қилиш учун инсоннинг касб - кори, мутахассислиги асосий роль ўйнайди. Махсулотларни истеъмолчиларга етказишда физиологик мевёр талаблари асосида нонушта, тушлик, кечки овқатлар таомномасини тузиш, фойдали овқатланишини ташкил қилиш муҳим аҳамият касб этади.

Миллий анъаналар, турмушнинг тарихий шаклланган хусусиятлари кишилар эҳтиёжини вужудга келишига катта таъсир кўрсатади. Масалан, Марказий Осиё халқларида ҳамир, ёрма, чойга эҳтиёж юкори бўлса, Ўзбекистонда эса нон - чой, унли, гуручли таомларга бўлган эҳтиёж истеъмоли юкори туради. Сабзавот ва мева - чевалар дастурхон кўрки бўлиб, гўшт, айниқса кўй гўшти кенг истеъмол қилинади. Болтиқ бўйи мамлакатларида сутли таомлар, Белорусияда картошкадан тайёрланган таомлар, Узоқ Шарқ мамлакатларида балиқли таомлар кўп истеъмол қилинади. Айнан шундай омилларни инобатга олиб, ресторанларга ташриф

5.20 Ресторан сервисини ташкил қилиш

буюраётган мижозларга таомларни таништиришда реклами
воситалари кўл келади.

Жамиятнинг тарбиявий ишлари ҳам истеъмол эктиёжлар ижобий дидни шакллантиради. Тўғри ташкил қилинган рекла кўргазмали - савдо янги маҳсулотлардан тайёрланган таомла оммавийлаштиради, кишиларда шу таомга бўлган талаоширибгина колмай, хизмат кўрсатишнинг янги турлари шакллантиришга туртки бўлади. Қандолат маҳсулотлар ва яртайёр маҳсулотларни сотиш, уйга таом буюртма қилиш, тўй, байртадбирларда ресторан ва овқатлантириш корхоналарининг хизмати, табиий об-хаво таъсири ҳам аҳолини истеъмол талаблари шакланишига таъсир кўрсатади. Бу хотарларда соҳасида, ресторан бизнесида ўзгаришлар ривожланишларга олиб келади.

Овқатланиш инсон ҳәтида бирламчи эхтиёж хисобланған Озиқ - овқат сифатини яхшилаш муаммоси ва дам олиш - инсон маданиятининг асосий муаммоларидандир. Озиқ - ов маҳсулотлари мөкдори, таъм хусусияти ва ассортименти, ўз вақті ва мунтазам овқатланиш - инсоннинг яшашида ҳал қилувчи ох хисобланади.

Хозирги замон фани таомнинг миқдор ва сифатини хисо олган ҳолда овқатланишнинг фойдали тамойилларини, таистеъмол қилиш тартибини ишлаб чиқсан. Бироқ бу тамойилларни кенг ҳалқ оммаси ҳётига, ҳар бир оиласига етиб борганича й Бунинг асосий сабабларидан бири моддий таъминот, овқатлантириш соҳасида тарғибот ва рекламанинг етарли эмаслигидадир. Ўодамлар овқатланиш қоидаларини билишмайди, бу ҳакда нотўй овқатланиш натижасида саломатлиги ёмонлашгандаги эслайдилар. Ишонарли реклама ва тарғибот ишларининг заифли натижасида одамлар ўз вақтида овқатланишни унутадил овқатлантириш корхоналари тавсиясини четлаб ўтиб, юрган йўли ва бошқа нокулай шароитларда овқатланиб кетаверадилар. Шундай ҳоллар ҳам бўладики, одамлар ёши, тоифаси, об - ҳаво шароити эътибор бермасдан ҳаддан ташқари кўл таом истеъмол қиласидилар бунинг натижасида касалланадилар.

Овқатланиш қоидаларининг оддий тартибларини билмасл натижасида кўпчилик кишилар ҳамир таомларни ҳаддан ташқа

Ресторан сервисини ташкил қилиш

кўп истеъмол қиладилар, кечки таомда аччиқ таомлар еб, спиртли ичимликлар ичади. Буларнинг ҳаммаси киши организми учун зарар ҳисобланади. Овқатлантиришни ташкил қилиш муаммоларини бартараф этиш, овқатлантириш корхоналарида кўлга киритилган ҳозирги замон фани ютуқларини тарғибот ва реклама қилишдан иборат. Овқатлантириш корхоналари рекламасини тўғри ташкил қилиш аҳолининг озик - овқатга бўлган истеъмолига катта таъсир кўрсатади ва уни тегишлича тартибга солади.

Аҳолининг маҳсулотга бўлган эҳтиёжини (талаб) овқатлантириш корхоналари уч йўиалишда олиб боради:

- сотилган маҳсулотлар;
- қаноатлантирилмаган маҳсулотлар;
- шаклланаётган эҳтиёж.

Сотилган маҳсулот (амалга оширилган эҳтиёж)-овқатлантириш корхоналарининг маҳсулот ва хизмат истеъмолчилар талабини кондириш даражаси билан белгиланади.

Қаноатлантирилмаган эҳтиёжс аҳолига керакли таомлар, қандолат маҳсулотлари, ярим тайёр маҳсулотлар ва бошқаларнинг етишмовчилиги билан белгиланади.

Шаклланаётган эҳтиёжс хали юзага чиқмаган маҳсулотнинг асосий қисми тайёрланган бўлади.

Шунга мувофик овқатлантириш корхоналарининг маҳсулотга бўлган эҳтиёжини ўрганиш усули учта асосий гурухга ажратилади:

- реализация қилинган маҳсулотга бўлган эҳтиёжни ўрганиш усули;
- қаноатлантирилмаган маҳсулотга бўлган эҳтиёжни ўрганиш усули;
- шаклланаётган маҳсулотга бўлган эҳтиёжни ўрганиш усули.

Реализация қилинган маҳсулотларга бўлган эҳтиёжни ўрганиш усули - бу яхлит ёки танлаб олинган статистик тадқиқотлардир. Статистик маълумотлар натижаси эҳтиёжнинг тараққиёти, унинг тизими, мавсумий ўзгариши умумий тараққиёт қонуниятларини аниклаш учун имконият яратади. Масалан, таомларнинг турлари, маҳсулот сарфланиши ҳақидаги ҳисобот бўйича эҳтиёж ҳажми ва миқдорини билдирувчи маълумотлардир. Ўтган давр мобайнида қанча таом сотилганлиги ҳақидаги таҳлил натижалари қайси таомлар мижозлар томонидан кўп истеъмол қилинган ва қанча сотилганлигини билишга имкон беради.

3.22 Ресторан сервисини ташкил қилиш

Бу маълумотлар асосида таомномадан эҳтиёжи йўқ таомлар чиқариб ташланади ва унинг ўрнига мижозлар тавсия этадиган, ассортиментда назарда тутилган янги таомлар киритилади. Реализация килинган таомларга бўлган эҳтиёжни ўрганиш айrim мижозлар буюрган таомнинг умумий баҳосини хисобга олиш йўли билан аниқланади. Бундай хизматни амалга ошириш битта мижоз буюрган таом баҳосини хисоблаб, корхонада касса машинасида чек ёзиб бериш йўли билан амалга оширилади.

Қаноатлантиришмаган маҳсулотга бўлган эҳтиёжни ўрганиш усули - анкеталарга жавоб бериш йўли билан аниқланади. Анкета саволига жавоб мижоз ёки анкета тўлдирувчиси томонидан берилади. Бундай савол - жавоблар овқатлантириш корхоналарида, мижознинг иш жойи ёки уйида ҳам ўтказилиши мумкин.

Бундан ташкири қаноатлантирилмаган маҳсулотга бўлган эҳтиёжни ўрганиш бўйича маълумотларни кечки таом истеъмолчилар конференцияси ҳам беришлари мумкин. Ресторанлар ва овқатлантириш корхоналарида ўтказиладиган кундузги конференцияларда иштирокчилар маҳсулотлар ассортименти ҳақида гапириши ва хизматларни яхшилаши ҳақида таклифлар киритади. Бундай конференциялар ресторанлар ва овқатлантириш корхоналарининг доимий мижозлари кўп бўлган ташкилотларда ўтказилади. Конференцияни ўтказиш куни, вақти ва жойи ҳақида ресторанлар ва овқатлантириш корхоналари ходимлари ахолига эълонлар, таклифномалар орқали олдиндан хабар беришлари лозим.

Шакланаётган маҳсулотга бўлган эҳтиёжни ўрганиш усули - қандолат маҳсулотлари ва ярим тайёр маҳсулотлар кўргазма - сотув жараёнида амалга оширилади.

2. Ресторан бизнесида дизайн ва реклама воситалари

Рестораннинг жойлашуви кўп ҳолларда унинг келажакдаги мижозлар оқимини белгилаб беради. Шахар ичida жойлашган ресторон мижозлари шаҳар ташкарисида жойлашган ресторанлар мижозларидан у ерга пиёда ёки транспортда бориш имконияти мавжудлиги билан ҳам фарқ қиласи. Ресторон маъмурияти бу омилларни хисобга олган ҳолда, унинг интеръери, хизмат кўрсатиш

сифати ва даражаси, ошхонаси, таомномаси ва таомларини мижозларга мос ташкил қилишлари зарур бўлади.

Ресторан дизайнни, бино ҳажми ва шакли, девор ва шифтлар ранги, жиҳозлари ресторан мижозлари ва таомномасига ҳам мос келиши керак. Психологик тадқикотлар шуни кўрсатмоқдаки, агар ресторан деворлари қизил - жигар рангга бўялган бўлса, таом кўп истеъмол қилинар экан.

Ресторанлар қанчалик кўп бўлса, уларни жиҳозлаш турлари шунчалик кўп бўлади. Масалан, ресторанда ўз - ўзига хизмат кўрсатиш усули бўлса, у ерда катта ёркин хона ва қаттиқ жиҳозлар бўлади. Агар юқори даражали ресторан бўлса, у ерда ним қоронгулик, алоҳида хоналар, юмшок жиҳозлар, гуллар ва деворда расмлар бўлади. Яна бир омил сифатида «муҳит» яъни «атмосфера» бўлиб, у нафақат дизайн ва безак, балки столларнинг жойлашуви, официантларнинг кийими, хизмат кўрсатиш турлари, мусиқа, мижозлар кийими, шовқин даражаси, бино ҳарорати, тозалик ва бошқа омиллар ёрдамида яратилади. Бундай масалаларни ташкил этишда бачканаликка йўл қўймаслик лозим, яъни ресторан жуда ҳам тинч ёки шовқин, ёркин ёки қоронғу, кенг ёки тор бўлмаслиги керак.

Ресторанлар ва овқатлантириши корхоналари реклами катор ўзига хос хусусиятларга эга. Бу энг аввало ресторан, кафе, барларнинг жойлашган жойи, кўрсатадиган хизмат турлари, уларга бўлган муносабатини аниқлаш ва ахборот бериш билан белгиланади.

Рекламанинг максади ресторанга ташриф буюрувчиларда корхона хақида ижобий фикр уйғотишга эришишdir. Ресторан ва унинг кўрсатадиган хизматларини реклама қилиш учун турли воситалардан фойдаланилади: лавҳалар, витрина, плакатлар, транспарантлар, панно, газета, радио, телевидение ва б.

Доимий мижозларни кўпайтириш учун реклама хизмати мухим ўринга эга. Ресторан учун реклама ташкилотнинг вазифаси, иш услуги, унинг муҳити ҳисобга олиниши шарт. Рестораннинг тоифаси қанча юқори бўлса, реклама учун шунча кўп маблағ сарфланади.

Ресторанлар ва овқатлантириш корхоналарининг ҳамма турлари учун бир хил кўринишдаги реклама яратиш мумкин эмас, лекин ҳар бир ресторан ёки кафе хақидаги реклама ташки рекламадан бошланади. Ташки реклама ахборот беришдан ташкари

25 Ресторан сервисини ташкил қилиш

атрофдаги архитектура бинолари билан гармоник уйғунлашиши ва уни түлдириши шарт.

Кўча рекламасининг энг кўп тарқалган усули бу лавҳалардир. Улар истеъмолчиларга ресторанлар ва овқатлантириш корхоналари турлари ва хусусиятлари билан таништиради. Лавҳа - энг аввало, рестораннинг ташриф карточкасидир, ташки рекламанинг мухим кисми бўлиб хизмат қилиши ва кўча безаги билан узвий боғланиши керак. Лавҳа рестораннинг юзи бўлиб, узокдан кўзга ташланадиган чиройли, ёрқин, кечки пайтларда хилма - хил чироклари билан кишини ўзига жалб қиласидиган, ресторан кўринишини таништирадиган реклама воситаларидан бири. Лавҳа икки тилда яъни давлат тилида ва чет тилида бўлса мақсадга мувофиқдир. Чунки мамлакат бўйлаб саёҳат қиласидиган ҳар қандай турист ресторан ҳакида бирламчи маълумотга эга бўлиши керак. Лавҳа оригинал ва унда эсда колувчи номлар билан ёзиладиган бўлса, унинг реклама хусусияти янада таъсири бўлади.

Рестораннинг номи кўпинча мамлакат, шаҳар, худуднинг тарихий мухим сана номлари билан боғлиқ бўлади. Ҳозирги кунда республикамизнинг ҳамма вилоятларида ресторанга худуд аҳамиятига эга бўлган номлар қўйилган. Масалан: «Ўзбекистон», «Самарқанд», «Баҳор» ва б.

Бинонинг архитектура хусусиятини ҳисобга олган ҳолда ташки кўринишига мослаб лавҳалар осилади. Бунда ҳар икки томондан ўқиладиган лавҳалар бўлади. Рангли лавҳалар, айниқса кечалари шаҳар ҳуснига ҳусн қўшади. Чироклар ўчиб - ёнувчи, гўё харакат қилувчи тарзда ўрнатилади. Агар ресторан бинолар ичida жойлашган бўлса, унда ресторан реклама безаги билан ажралиб туриши керак.

Неон лампасидан фойдаланган лавҳалар яратиш қиммат бўлиши билан бирга манзарали ва чиройли кўринади. Диод билан ишланган лавҳа кўп йиллар хизмат қиласиди. Неон лампасидан витрина ва бинонинг олд томонида фойдаланилади, у қор, ёмғир кунларида, ҳатто кундуз кунлари ҳам яхши ёруғлик беради.

Витрина - рестораннинг ўзига хос хусусияти, таомлар ассортименти, оркестр репертуари ва бошқалар ҳакида ахборотнинг мухим манбаларидан бири. Ойна витринаси - лавҳа рекламасини тўлдиради ва у билан узвий боғланган ҳолда бўлади. Реклама шундай жойлашиши керакки, витрина ёнидан ўтувчилар диккатини

Ресторан сервисини ташкил қилиш ўзига жалб килиши, ресторанга кириш иштиёқини уйғотиши лозим. Витрина жиҳози ресторан олд томони ифодасини билдириши, таомлар ассортименти, қандолат маҳсулотлари кайси йўналишда эканлигини англатиши керак. Витрина ромларига реклама панноларидан фойдаланилади. Витринани кўшимчалар билан тўлдириш мақсадида гуллар, ҳар хил кўринишдаги декорациялар кўйиш мумкин. Баъзи ресторанлар ва овқатлантириш корхоналари фирма таомларини витринада кўрсатади ёки тайёрлаш усулларини намойиш қиласи. Бу эса мижозларга рестораннинг ўзи ҳакида, таомлар ассортименти ва кўриниши ҳакида маълумотлар тарқалишига сабаб бўлади.

Люкс ва олий тоифадаги ресторанларда одатда ёпик витриналар бўлади. Бу ҳам чиройли кўринишга эга. Унда тавсия этилаётган хизматлар ҳакида ахборот берилиб, қисқа ёзувларда таомларнинг сифати айтилади. Ойналарга тутиладиган пардалар ҳам рестораннинг умумий кўринишига мос бўлиши, чирой қўшиши керак.

Ҳозирги замонавий ресторанларда витрина ойналари бир бутун ишланмоқда, натижада рестораннинг бутун олд томони яхлит витринага айланади. Яхлит ойна қўйилганда ресторан ичидаги буфет, бар, стол - стуллар ва бошқа безаклар реклама вазифасини ўтайди. Баъзи ресторанларнинг ойна деворлари тепасига чиройли матолардан пардалар осилади. Улар остига ресторан хизмати ҳакида ахборот берилади. Баъзи ресторанларда ойнага парда тутилмайди, ойна турли манзарали ранглар билан безатилади.

Панно, транспорантлар ресторан яқинига ёки ресторанга кириш қисмида жойлаштирилади. Агар ресторан яқинда очилган бўлса, рекламалар ресторан ҳакида тўлик маълумот бериши зарур.

Энг асосий масала «нимани реклама қилишда», яъни энг аввало ресторон ва овқатлантириш корхонасининг маҳсулотини реклама қилишдадир. Оригинал тарзда ишланган кўзга ташланадиган ижодий фантазияли расмлар ресторанга ташриф буюрувчиларнинг эътиборини тезда жалб қиласи. Уларнинг мазмуни ресторан фаолиятини ифодалайди. Савдо ташкилоти тавсия этаётган фирма таомлари, ичимликлари, анъаналари ва кўшимча хизматлари рекламада кўрсатилади.

Шунингдек, рекламалар плакат шаклида, стенdlар, икки томонига ёзиладиган, кўчириб юриладиган ва бошқа ҳар хил кўринишларда бўлади. Ёқилғи кўйиш шаҳобчаси ва автобекатларда

Ресторан сервисини ташкил қилиш

плакат рекламалари осилади. Унда рестораннинг номи, масофаси, таомлари ҳақида маълумотлар берилади. «10 чакириддан сўнг «Боги шамол» ресторани, таомлар сифатли ва арzon, 30 дақиқада овқатланасиз, хуш келибсиз азиз меҳмонлар, хизматингизга ҳамиша тайёрмиз» мазмунидаги ёзувлар йўловчиларни бефарқ колдирмайди.

Хозирги замон рекламаси газета, радио, телевидение орқали ҳам кенг миқёса таркатилмокда. Оммавий ахборот воситалари ресторан, кафе, ошхоналар ҳақида жамоат фикрини шакллантириш кудратига эга.

Фойдали овқатланиш рекламасини ташкил қилишда турли воситалардан, яъни қисқа метражли фильмлар, маҳсус диапозитивлар, магнитофильмлар, варакалар, плакатлар фойдаланиш мумкин.

Реклама хабарларида ресторан ва овқатлантириш корхоналарининг ташки кўриниши, тозалиги, чиройи, хизмат маданияти, таомларнинг киши иштаҳасини очадиган хусусиятлари кўрсатилиши керак. Овқатланишнинг эстетик шароити ҳам аҳоли овқатланиш маданиятининг жиддий ўсиш омили ҳисобланади. Рекламанинг муомала характеристи ҳам аҳолининг турли қатламларига турлича бўлиши керак. Одамлар яшаётган худуднинг об - хавоси, географик шароитлари эътиборга олиниши уларнинг ўзига хослиги, одамлари, миллий хусусиятлари ҳисобга олиниши керак.

Реклама истеъмолчиларга жуда яқинлашиши шарт. Истеъмолчи кунлик таомнинг килокалориялари сонини тахминан бўлса ҳам билиши лозим. Бироқ кўпчилик одамлар бундай ахборотга эга эмас. Шунинг учун ресторанлар ва овқатлантириш корхоналари таомномасида таом номи билан бирга унинг калория даражасини қўйиш тавсия этилади.

Куйидаги мақсадларни амалга ошириш учун ресторан рекламасининг турли шакллари кўлланилади:

- ресторанда бўлаётган янгиликлар ҳақида ресторанга келувчилар ва келмоқчи бўлганларга ахборот бериш;
- мижозлар олдига янги таомларни қўйиш.

Бу мақсадга эришиш учун «NEWS REALIZE» дан фойдаланилади. Реклама қилинаётган ресторан, унинг таомномаси, хизматлар ва маҳсус таклифлар ҳақида эсдалик дафтарчasi шундай деб аталади. Эсдалик дафтарчasi совға тарзида безатилган бўлиб, мижозлар уни олиб саклаб қўядилар, дўстларига кўрсатиб уларни

Ресторанинг сервистини тақирил килини
хам шу ресторанин боринига тавсия қызметчилар. Ул наийнитта
таомнома хам ресторанда реклама ҳизматини бажарини мумкин.
Рашт - бараши қилиб, таомлар томи аник ёзилган, пархлар
кўрсатилган таомнома рестораннинг хизмат даражаси юкори
жанлигини билдиради. Таомнома муқовасида ресторан тамғасидан
таниқари хушбўй таомлар расми хам кўрсатилиши мумкин.

Баъзи хорижий давлатлар ресторанидаги ресторанинга тамғаси
босилиган поднос, кулдон ва таомнома карточкаси бўлади. У совга
сифатида берилади. Бу камтарона совғалар мижозлар ресторанга яна
келиб туришини унутмасликлари учун берилади.

Хорижий туристлар шу худуднинг тарихий жойларига кўпроқ
қизиқишиди. Уларнинг қизиқишини қондириш мақсадида турли хил
рекламалар чиқарилади. Буларга эслатма, проспект, йўл кўрсаткичи,
йўл харитаси ва бошқаларни мисол қилиш мумкин. Мижозлар
ъедалик учун реклама совғаларини қизиқиш билан қабул қиласилар
ва таниш - билиш, дўстларига таом, хизмат ва бошқалар ҳакида
маълумот берадилар.

Ресторанлар ва овқатлантириш корхоналарида реклама
қанчалик яхши бўлмасин, ҳар қандай рестораннинг энг яхши
рекламаси бу - унинг аъло таоми ва юкори маданиятидир. Бу восита
реклама учун ортиқча ҳаражатни талаб қилмайди, аксинча жуда кўп
фойда келтиради.

Хулоса. Ресторанлар ва овқатлантириш корхоналари reklamasи
қатор ўзига хос хусусиятларга эга. Бу энг аввало ресторан, кафе,
барларнинг жойлашган жойи, кўрсатиладиган хизмат турлари,
уларга бўлган муносабатини аниқлаш ва ахборот бериш билан
белгиланади. Рекламанинг мақсади ресторанга ташриф
буюрувчиларда корхона ҳакида ижобий фикр уйғотишга
эришишдир.

Таянич сўз ва иборалар: ресторан бизнесси, реклама, реклама
турлари, хабар, дизайн, интерьер, экстерьер, реклама воситалари,
лавҳалар, витрина, плакатлар, транспарантлар, панно, газета, радио,
телевидение ва б.

Мавзуни ўзлаштириши бўйича мустақил ишилаш учун саволлар:

1. Реклама тушунчасига таъриф беринг
2. Қандай реклама турларини биласиз?

3. Ресторан сервисини ташкил қилиш

3. Реклама овқатлантириш корхоналари фаолиятига қандай таъсир кўрсатади?
4. Овқатлантириш корхоналарининг ички ва ташки безаклари яхолати мижозлар оқимиға таъсири кўрсатадими?
5. Ресторан зали дизайнни қандай бўлиши мақсадга мувофик ёб ўйлайсиз?
6. Рестораннынг келажакдаги мувофақияти учун қайси реклама турини ташкил қилиш мумкин?
7. Чет эл ресторанларида реклама қандай аҳамиятга эга?
8. Олий ва люкс тоифадаги ресторанларни таништиришда йайси реклама воситасидан фойдаланса мақсадга мувофик бўлади?

Тест саволлари:

1. Ҳозирги шаклдаги реклама илк марта қаерда пайдо ўлган?
 - A) АҚШда
 - Б) Грецияда
 - В) Японияда
 - Г) Ўзбекистонда
2. Ресторан экстеръери бу-?
 - А) Ташки безалиши ва кўриниши
 - Б) Ички жихозланиши ва кўриниши
 - В) Ландшафти
 - Г) Кўрсаткичи
3. Ресторан интерери бу--?
 - А) Ички жихозланиши ва кўриниши
 - Б) Ташки кўриниши
 - В) Ландшафти
 - Г) Кўрсаткичи
4. Ресторанларнинг энг афзал рекламаси бу--?
 - А) Мижозлар рекламаси
 - Б) Рўзномалардаги
 - В) Телевидениядаги
 - Г) Йўл бўйидаги катта банерлардаги
5. Рекламанинг мақсади бу...

Ресторан сервисини ташкил қилиш

- А) Мижозлар диққатини жалб этиш, қизиқиш уйғотиши, уларга маълумот етказиш ва уни маълум тартибда ҳаракат қилишга мажбур қилишдир
- Б) Маҳсулотни сотиш ва даромад олиш
- В) Маҳсулотни таништириш орқали ўз мижозларини кўпайтириш
- Г) Кам ҳаражат эвазига юкори даромад олиш

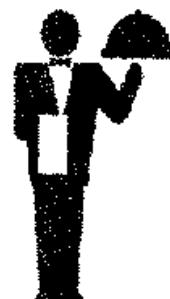
Амалий машғулотга тайёргарлик кўриши учун савол ва топшириклар:

I-топшириқ: Маъруза машғулотида ўтилган «Ресторан бизнесини ривожлантиришда рекламанинг ўрни» мавзуси бўйича ўтилган маълумотлар асосида бирор ресторанни жонли реклама қилиб беринг ва тақдимотни тайёрланг.

2-амалий топшириқ:

Тасаввур қилинг Сиз официантсан!

Сиз фаолият олиб бораётган ресторанда мижозлар кам. Лекин мижозлар оқимини кўпайтириш орқали ўз фаолиятини сақлаб қолиш мумкин. Мижозлар оқимини кўпайтириш учун реклама зарур. Директор ҳар бир официантга ресторан рекламасини яратиш учун гоя бериш кераклигини айтди. Ресторан официанти сифатида Сиз қандай реклама турини таклиф қиласиз? Фикрингизни изоҳланг



Муаммони ечиш йўллари:

1. Аввал муаммони яхшилаб ўрганиб таҳлил қилинг.
2. Унинг ҳал қилиш йўлларини топишда ҳар хил усуслардан фойдаланинг.
3. Бу муаммонинг ечимини топишда бирор ресторан мисолида кўриб чиқинг



340 | Ресторан сервисини ташкил қилиш

ФОЙДАЛАНИЛГАН АДАБИЁТЛАР РЎЙХАТИ

1. «Туризм тўғрисида»ги Ўзбекистон Республикасининг Конуни. Ўзбекистон Республикаси конун хужжатлари тўплами. 14-сон, 113-модда. 2006 й
2. «Ўзбекистон Республикасининг туризм соҳасини жадал ривожлантиришни таъминлаш чора-тадбирлари тўғрисида» Ўзбекистон Республикаси Президентининг фармони. 2016 йил 2 декабр, ПФ-4861-сон.
3. Ўзбекистон Республикаси Президенти Ш.М Мирзиёевнинг 2017 йил 7 февралдаги «2017-2021 йилларда Ўзбекистон Республикасини ривожлантиришнинг бешта устувор йўналиши бўйича ҲАРАКАТЛАР СТРАТЕГИЯСИ» ПФ-4947-сонли Фармони. 1-илова, 3.2-банд.
4. Аковбянц Е.Р.Организация обслуживание в ресторане. Учебное пособие. Т.: 2007.
5. Амриддинова Р.С., Ибадуллаев Н.Э., Алиева М.Т., Абдухамидов С.А. Мехмонхоналарда ходимлар фаолиятини бошқариш. –Т.: “Фан ва технология” нашриёти.2018
6. Baltabayev M.R., Tuxliyev I.S., Safarov B.Sh., Abdurahimov S.A. «Turizm: nazariya va amaliyot». Darslik, Toshkent, 2018.
7. Кондратьев К.П. Организация производства на предприятиях общественного питания. Учебное пособие. - Улан-Удэ. Изд-во: ВСГТУ.2007.
8. Кондратьев К.П. Организация производства на предприятиях общественного питания. Учебное пособие. - Улан-Удэ. Изд-во: ВСГТУ.2007.
9. John Cousins, Dennis Lilliecap, Suzanne Weekes Food and Beverage Service, Dynamic Learning, London, 2014.
10. Рекомендательный семинар для работника ресторана (официанта). Бармена для Центров Обучения Взрослых Узбекистана. 2014
11. Ўзбек тилининиг изоҳли лўғати.
12. Щур Д.Л., Щур-Труханович Л.В. Персонал ресторанов,

Ресторан сервисини ташкил қилиш
закусочных, баров, кафе. Должностные и производственные
инструкции. Россия. 2010 г.

Интернет сайtlари:

1. <http://Uza.uz/oz/politics>
2. <http://podrobno.uz>
3. <http://zamin.uz>
4. <http://www.«Subway».com>
5. <http://www.chefs.uz/horeca /HORECA/октябр 2014>
6. <http://www.lingvoznaika.ru>
7. <http://www.en.wikipedia.org>

332 Ресторан сервисини ташкил қилиш

МУНДАРИЖА:

КИРИШ		3
1-Мавзу. Ресторан сервисини ташкил қилиш» фанига кириш		
1.1.	«Ресторан сервисини ташкил қилиш» фанининг мақсади ва вазифалари	5
1.2.	Овқатлантириш корхоналарида рестораннинг тутган ўрни	8
1.3.	Рестораннинг пайдо бўлиш тарихи	13
Мавзуни ўзлаштириш бўйича мустакил ишлаш учун саволлар, тест саволлари, амалий машғулотга тайёргарлик кўриш учун савол ва топшириклар		20
2-Мавзу. Овқатлантириш корхоналари ва уларнинг таснифланиши		
2.1.	Овқатлантириш корхоналарининг тавсифи ва турлари	22
2.2.	Овқатлантириш корхоналарининг тоифалари	30
2.3.	Овқатлантириш корхоналарини жойлаштириш тамойиллари	34
Мавзуни ўзлаштириш бўйича мустакил ишлаш учун саволлар, тест саволлари, амалий машғулотга тайёргарлик кўриш учун савол ва топшириклар		35
3-Мавзу. Ресторанлар овқатлантиришнинг асосий тизими сифатида		
3.1.	Туризмда ресторан бизнеси хакида умумий тушунча	38
3.2.	Ресторанда хизмат кўрсатиш маданияти	39
3.3.	Хизматларни стандартлаш ва сертификациялаш	47
3.4.	Дунёнинг машҳур ресторан занжиirlари	55
Мавзуни ўзлаштириш бўйича мустакил ишлаш учун саволлар, тест саволлари, амалий машғулотга тайёргарлик кўриш учун савол ва топшириклар		70
4-Мавзу: Ресторанлар ва овқатлантириш корхоналарининг ташкилий бошқарув тузилмаси		
4.1.	Ресторанлар ва овқатлантириш корхоналарининг ташкилий бошқарув тузилмаси	73
4.2.	Корхоналар фаолиятини ташкил этишда бошқарув функцияларининг ўрни	79
4.3.	Корхоналарда бошқарув усулларидан фойдаланиш	82
Мавзуни ўзлаштириш бўйича мустакил ишлаш учун саволлар, тест саволлари, амалий машғулотга тайёргарлик кўриш учун савол ва топшириклар		88
5-Мавзу. Ресторанларда кадрларни бошқариш		
5.1.	Ресторанларда кадрларни танлаш ва синовдан ўтказиш	92
5.2.	Ресторанлар фаолиятида менежернинг тутган ўрни	102
5.3.	Ресторанлар фаолиятида ишлаб чиқариш бўйича менежернинг вазифалари	105
Мавзуни ўзлаштириш бўйича мустакил ишлаш учун саволлар, тест саволлари, амалий машғулотга тайёргарлик кўриш учун савол ва		106

Ресторан сервисини ташкил килиш

топшириклар		
6-Мавзу. Ресторанларда хизмат кўрсатувчи ходимларнинг вазифалари		
6.1.	Ресторанларда хизмат кўрсатувчи ходимларга кўйиладиган талаблар ва уларнинг вазифалари	109
6.2.	Ходимларнинг ресторан мижозлари билан муомала маданияти	128
Мавзуни ўзлаштириш бўйича мустакил ишлаш учун саволлар, тест саволлари, амалий машғулотга тайёргарлик кўриш учун савол ва топшириклар		134
7-Мавзу. Ресторанларга кўйиладиган санитария - гигиена талаблар		
7.1.	Ресторан залларига кўйиладиган санитария - гигиена талаблар	137
7.2.	Ресторан ходимларига кўйиладиган санитария - гигиена талаблар	140
Мавзуни ўзлаштириш бўйича мустакил ишлаш учун саволлар, тест саволлари, амалий машғулотга тайёргарлик кўриш учун савол ва топшириклар		147
8-Мавзу. Ресторан сервисида технологик жараёнлар тасвифи		
8.1.	Таомлар тайёрлашгача бўлган бўлимлар ишини ташкил қилиш	150
8.2.	Тайёрлов бўлимлари ва маҳсус бўлимлар ишини ташкил қилиш	156
8.3.	Ресторан сервиси ва технологик жараёнларда хавфсизлик коидалари	159
Мавзуни ўзлаштириш бўйича мустакил ишлаш учун саволлар, тест саволлари, амалий машғулотга тайёргарлик кўриш учун савол ва топшириклар		163
9-Мавзу. Ресторанлар ва овқатлантириш корхоналарида ишлатиладиган идиш - товоқлар ва анжомлар		
9.1.	Чинни ва фарфор - фаянс идиш - товоқлар	166
9.2.	Биур ва шиша идишлар	173
9.3.	Металл идишлар	180
9.4.	Ресторан ошхонасида ишлатиладиган анжомлар	183
9.5.	Ресторан ошхонасида ишлатиладиган сочик ва дастурхонлар	185
9.6.	Мижозларга совук газакларни беришда ишлатиладиган идиш - товоқлар	193
9.7.	Столга биринчи ва иккинчи таомларни беришда ишлатиладиган идиш - товоқлар	194
9.8.	Мижозларга десертни беришда ишлатиладиган идиш - товоқлар	194
Мавзуни ўзлаштириш бўйича мустакил ишлаш учун саволлар, тест саволлари, амалий машғулотга тайёргарлик кўриш учун савол ва топшириклар		196

334 Ресторан сервисини ташкил қилиш

10-Мавзу. Ресторан таомномасини тузиш тартиби		
10.1.	Ресторанларда фойдаланиладиган таомномаларнинг моҳияти ва унинг аҳамияти	199
10.2.	Таомномани тузиш тартиби ва унинг турлари	203
10.3.	Хорижий туристлар учун мўлжалланган таомноманинг ўзига хос ҳусусиятлари	209
Мавзуни ўзлаштириш бўйича мустакил ишлаш учун саволлар, тест саволлари, амалий машғулотга тайёргарлик кўриш учун савол ва топшириклар		215
11-Мавзу. Ресторанларда овқатланиш залиник тайёрлаш		
11.1.	Официантлар ишини ташкил қилиш	218
11.2.	Стол ва стулларни жойлаштириш тартиби	220
11.3.	Ошхона идиш - товоклари, анжомларини олиш ва хизмат бошлишга тайёрлаш	223
11.4.	Стол устига дастурхон ёзиш	225
11.5.	Сочик ва салфеткаларни тахлаш қоидалари	227
Мавзуни ўзлаштириш бўйича мустакил ишлаш учун саволлар, тест саволлари, амалий машғулотга тайёргарлик кўриш учун савол ва топшириклар		228
12-Мавзу. Стол сервировкаси		
12.1.	Столни олдиндан сервировка қилиш ва тайёргарлик ишлари	231
12.2.	Столни ўриннлар сони бўйича сервировка қилиш	233
12.3.	Нонушта учун сервировка қилиш	238
12.4.	Тушлик ва кечки овқатланиш учун сервировка қилиш	240
12.5.	Столни таомнома бўйича сервировка қилиш	244
12.6.	Сервировка қилиш жараёнида официантнинг мажбуриятлари	247
Мавзуни ўзлаштириш бўйича мустакил ишлаш учун саволлар, тест саволлари, амалий машғулотга тайёргарлик кўриш учун савол ва топшириклар		249
13-Мавзу. Ресторанда мижозларга хизмат кўрсатишни ташкил этиш		
13.1.	Ресторанда мижозларни кутиб олиш ва жойлаштириш	252
13.2.	Буюртмаларни қабул қилиш ва бажариш	254
13.3.	Мижозларга таом ва ичимликларни бериш қоидаси	257
13.4.	Мижозлар билан ҳисоб - китоб қилиш	263
13.5.	Фойдаланилган идиш - товок, анжомларни йиғишириш ва алмаштириш	263
Мавзуни ўзлаштириш бўйича мустакил ишлаш учун саволлар, тест саволлари, амалий машғулотга тайёргарлик кўриш учун савол ва топшириклар		265
14-Мавзу. Банкет хизматларни ташкил этиш		
14.1.	Банкетларда хизмат кўрсатиш тартиби	268
14.2.	Банкет турлари	270
14.3.	Официантларнинг тўла хизмати билан ўтказиладиган катта	280

Ресторан сервисинин ташкил килиш

33

	банкетлар	
14.4.	Официантларнинг кисман хизмати бўйича ўтказиштав кичик банкетлар	289
Мавзуни ўзлаштириш бўйича мустакил ишлари учун саволлари, тест саволлари, амалий машғулотга тайёргарлик кўриш учун савол ва топшириклар		292
15-Мавзу. Ресторандаги хизмат кўрсатишиниг махсус шакллари		
15.1.	Мехмонхона ресторанларида «Швед столи» усулида хизмат кўрсатиш	293
15.2.	Дам олиш жойларидаги ресторанларда хизмат кўрсатиш	298
15.3.	Темирйўл транспорти тизимидағи ресторанларда хизмат кўрсатиш	299
15.4.	Аэропорт тизимидағи ресторанларда ва самолёт бортида хизмат кўрсатиш	300
Мавзуни ўзлаштириш бўйича мустакил ишлар учун саволлар, тест саволлари, амалий машғулотга тайёргарлик кўриш учун савол ва топшириклар		303
16-Мавзу. Спиртли ва спиртсиз ичимликлар		
16.1.	Ичимлик чанкокбоеди ва сарфланган энергияни тикловчи восита сифатида	306
16.2.	Алкоголсиз ва алкоголли ичимликлар	309
16.3.	Ичимликлар картаси ва уни тузиш тартиби	314
Мавзуни ўзлаштириш бўйича мустакил ишлар учун саволлар, тест саволлари, амалий машғулотга тайёргарлик кўриш учун савол ва топшириклар		315
17-Мавзу. Ресторан бизнесини ривожлантиришда рекламанинг ўрни		
17.1.	Ресторан бизнесини ривожлантиришда рекламанинг ахамияти	318
17.2.	Ресторан бизнесида дизайн ва реклама воситалари	322
Мавзуни ўзлаштириш бўйича мустакил ишлар учун саволлар, тест саволлари, амалий машғулотга тайёргарлик кўриш учун савол ва топшириклар		327
Фойдаланилган ядабиётлар рўйхати		
		330

Г.Р.ТУРСУНОВА

**РЕСТОРАН СЕРВИСИНИ
ТАШКИЛ ҚИЛИШ**

ЎҚУВ ҚЎЛЛАНМА

Адади 6 нусха. Қогоз бичими 60x84_{1/32}.
Нашр босма табоги 10,75.

Самарқанд иқтисодиёт ва сервис институти босмахонаси.
Манзил: Самарқанд ш, Амир Темур кўчаси, 9 уй.

