
KASBIY ETIKA VA ETIKET



**O‘ZBEKISTON RESPUBLIKASI OLIY VA
O‘RTA MAXSUS TA‘LIM VAZIRLIGI**

SAMARQAND IQTISODIYOT VA SERVIS INSTITUTI

**T.Xudayshukurov, I.Shukurov, Z.Mamarasulov,
D.Mirzaaxmadov**

KASBIY ETIKA VA ETIKET

*O‘zbekiston Respublikasi Oliy va o‘rta
maxsus ta‘lim vazirligi tomonidan darslik
sifatida tavsiya etilgan*

**TOSHKENT
«IQTISOD-MOLIYA»
2021**

UO'K 174(075)

KBK 87.75я7

K 27 Kasbiy etika va etiket: Darslik / T.Xudayshukurov, I.Shukurov, Z.Mamarasulov, D.Mirzaaxmadov; T.: "Iqtisod-moliya", 2021. – 224 b.

Taqrizchilar:

- Z.T.Rajamurodov - Samarqand Davlat universitetining
"Odam va hayvonlar fiziologiyasi
va biokimyo" kafedrası professori
R.Normaxmatov - Samarqand iqtisodiyot va servis
instituti "Servis" kafedrası
professori, t.f.d.

Darslikda fanning tushunchalari, predmeti, mutaxassislar tayyorlashdagi o'rni, kasbiy etiket turlari, xossalari, kasbiy etikaning asosiy kategoriyalari, korxonalarda munosabat vositalari va qoidalari, aholi va sayyohlarga xizmat ko'rsatadigan ovqatlanish korxonalarida so'zlashish etiketi, iste'molchilarga xizmat ko'rsatish, sohadagi mutaxassis-rahbar xodimlarning muomala qilish etiketi qoidalari, taomlar bilan xizmat qiladigan korxonalar xodimlari va rahbar mutaxassislarning kasbiy kiyimlariga va kiyinishiga qo'yiladigan talablar, ovqatlanish va xalqaro etiket qoidalarini o'z ichiga oluvchi masalalar ko'rib chiqilgan.

Darslik 5611400 – "Aholi va turistlarning ovqatlanishini tashkil etish servisi" ta'lim yo'nalishi bo'yicha bilim olayotgan bakalavriat talabalariga va shu sohaga qiziquvchilar uchun mo'ljallangan.

Darslik Samarqand iqtisodiyot va servis instituti Kengashining 2020-yil 26-noyabrda 5-son majlis bayoni qarori bilan tasdiqlangan va chop etishga tavsiya etilgan.

Darslik Oliy va o'rta maxsus ta'lim vazirligining 2020-yil 28-dekabrda 676-son buyrug'i bilan guvohnoma: №676-399 nashr etishga ruxsat berilgan

UO'K 174(075)

KBK 87.75я7

ISBN 978-9943-7321-0-0

© T.Xudayshukurov, I.Shukurov,
Z.Mamarasulov, D.Mirzaaxmadov, 2021
© "IQTISOD-MOLIYA", 2021

*Mazkur darslik ustoz, marhum professor
T.Xudayshukurov tavalludining 80
yilligiga bag'ishlanadi. Ustozning
oxiratlari obod bo'lsin!*

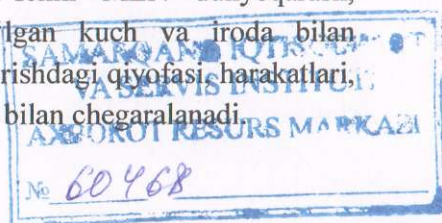
KIRISH

O'zbekiston o'zining allomalari bilan dunyoda mashhur davlatlardan biri hisoblanadi. Respublika qadimiy va tarixiy yodgorliklarga boy, o'zbek xalqi esa o'ta mehmondo'st. Shu bois, bugungi kunda Respublikamiz shaharlarida 4 mingdan ortiq turizm obyektlari mavjud.

Respublikada "Turizm to'g'risida"gi (2019-yil 18-iyun, O'RQ-549-son) Qonunning qabul qilinishi va O'zbekistonda rivojlangan chet mamlakatlar bilan madaniy, iqtisodiy va siyosiy munosabatlarning o'rnatilishi hamda xizmat ko'rsatish sohasida oliy o'quv yurtlarida milliy mutaxassislarning tayyorlab boshlanishi yaqin kelajakda davlatimizning Markaziy Osiyo turizm markaziga aylanish garovi bo'lib xizmat qiladi.

Millat tan olgan buyuklar, allomalarning o'gitlari asrlar osha o'z qadrini yo'qotmay kelmoqda. Aytaylik, ulug' shoirimiz Alisher Navoiyning "El netib topqay menikim, Men o'zimni topmasa", – satrlari nafaqat o'z davrida, balki hozirgi, hatto keyingi yuz yilliklarda ham insonlarni qalb so'ziga aylanishiga shubha qila olmaymiz.

Shunday ekan o'zimizni topish hayotdagi birlamchi maqsadlarimizdan bo'lishi zarur. O'zimizni topish – aslida nima? O'zlik – bu insonning shaxsiy "MEN"i. Ichki "MEN" dunyoqarash, bilim, tafakkur, tashqi ta'sirlarga bo'lgan kuch va iroda bilan belgilansa, tashqi "MEN" insonni bir ko'rishdagi qiyofasi, harakatlari, kiyimi, so'zlash va o'zini tutish qoidalari bilan chegaralanadi.



Demak, avvalo har bir inson o'zligini bilish sari qadam tashlashi lozim.

Bunda albatta, oddiy insonlar, kasb egalari hamda mutaxassislar o'z tashqi ko'rinishini risoladagidek ta'minlashi, gap-so'zi, muomala madaniyati, munosabati, zamon bilan hamnafas bo'lishini taqozo qiladi. Bu esa qo'yilgan etiket qoidalarga amal qilishligini bildiradi.

Sayyohlarga va aholiga sifatli xizmat ko'rsatish asosida kasbiy etiket qoidalariga qat'iy rioya qilish yotadi. Shu sababdan ham xizmat ko'rsatish sohasi bo'yicha ta'lim olayotgan bakalavriat talabalariga "Kasbiy etika va etiket" fanining o'qitilishi katta amaliy ahamiyatga ega.

Ushbu darslikka aholi va sayyohlarga xizmat qiladigan ovqatlanish korxonalari xodimlari va mutaxassislari uchun zarur bo'lgan masalalar va maslahatlar kiritilgan.

Darslik materiallari xizmat ko'rsatish sohasidagi kasb egalari, mutaxassislar va oddiy odamlar uchun ham foydali bo'ladi.

Darslik davlat tilida birinchi marta yozilgan. Shu boisdan ham u ba'zi bir kamchiliklardan holi emas.

Mualliflar darslikning tuzilishini, mazmunini yaxshilash va boshqa masalalar bo'yicha bergan qimmatli takliflari uchun taqrizchilarga o'z minnatdorchiligini bildiradi.

1-BOB. KASBIY ETIKA VA ETIKET FANINING TUSHUNCHALARI, UNING PREDMETI, MUTAXASSISLAR TAYYORLASHDAGI O'RNI

1.1. Servis va servis xizmatlari to'g'risida tushuncha

Sizlar xizmat ko'rsatish sohasida kasb egasi bo'lasizlar, mamlakatimiz xalqiga hamda davlatimizga chet mamlakatlardan tashrif buyuradigan sayyohlarga yuqori darajada xizmat ko'rsatishni tashkil qilish bo'yicha bilim va ko'nikmalarga ega bo'lgan mutaxassislar bo'lib yetishasizlar. Xalqimizda "Elga xizmat – oliy himmat" degan naql bor. Bu xalqqa jon-dili bilan xizmat qilsa, el orasida hurmat va obro' topadi degani. Kelajakda sizlar ana shunday sohaning yetuk mutaxassislari bo'lib yetishasizlar.

Sizlar tanlagan bakalavriat ta'lim yo'nalishining kelajagi porloq, chunki tomoq borki, yemak bor. Bundan tashqari, mamlakatimiz kelajakda industrial rivojlangan davlatga aylanibgina qolmasdan, xalqaro sayyohlar markaziga ham aylanmoqda. Shu boisdan har ikkala sharoitda ham sizlar tanlagan kasbiy mutaxassislik so'nmas hisoblanadi.

Tanlagan ta'lim sohasi bo'yicha institutni bitirgandan keyin oladigan mutaxassislikning mohiyatiga bugun tushinib yetishlaring uchun "xizmat", "xizmat ko'rsatish" va "servis" tushunchasining ma'nosini va ularning turlarini yaxshi bilishlaring lozim bo'ladi.

Avvalo, xizmat tushunchasiga e'tibor beradigan bo'lsak, olimlarimizning ta'kidlashicha, xizmat – bu inson(lar)ning inson(lar)ga yaxshilik, ezgulik va manfaat keltirish yo'lidagi harakatini bildiradi. Ma'lumki, yaxshilik, ezgulik, manfaat keltirish insonning fazilati hisoblanadi va doimo insonning illati bo'lgan yomonlikni, buzuqlikni, zo'ravonlikni qaytaradi va o'z hayotida adolatli bo'lib, yaxshi amallarni bajarishga olib kelishini ko'rishimiz mumkin.

Xizmat ko'rsatish – bu inson(lar)ning yaxshilik, ezgulik va manfaat keltirish yo'lidagi harakati bilan faoliyat olib borishiga tushuniladi. Ya'ni, bunda biz faoliyatni o'z ichiga maqsad, vosita va natija olish uchun insonning atrof-muhitga va o'ziga bo'lgan maxsus munosabatining jarayoni desak, xizmat ko'rsatishda faoliyat olib borishdan albatta, har ikkala tomon manfaatdor bo'lishi; daromad va foyda olishi, iste'molchida esa xizmat sarf-xarajatni bajarib, ko'rsatilgan xizmatdan mamnun hamda rozi bo'lish maqsadi yotadi.

XX asrning ikkinchi yarmidan insoniyat hayotiga xizmat ko'rsatishning yangi ko'rinishi “Servis” tushunchasi kirib keldi va hozirgi vaqtda hayotda o'zining to'la tatbiqini topayapti.

“Servis” so'zi inglizchadan – “service” so'zidan olingan bo'lib, - xizmat, xizmat ko'rsatish ma'nosini bildiradi. Lekin, dunyo iqtisodiy hayotida, shu bilan birga mamlakatimiz iqtisodiyotida, ayniqsa, mustaqillik yillarida servis o'zining kompleksligi, yuqori malakada va zamonaviy vositalarning qo'llanilishi bilan tobora aniqlashib bormoqda.

Shuning uchun uni xizmat ko'rsatishdan farqli ravishda ta'riflashimiz mumkin, ya'ni: Servis – deganda, yuqori malakada, zamonaviy vositalar yordamida kompleks xizmat ko'rsatish tushuniladi. U nazariy tomondan chuqur falsafiy tushuncha hisoblangan xizmatdan kelib chiqib, xizmat ko'rsatish faoliyatining ko'p qirrali tabiatini ifodalaydi.

Xizmatlarni ma'lum darajada tartibga keltirish uchun bir qancha xalqaro tashkilotlar ham shug'ullanib kelmoqdalar. Masalan, BMT xizmatlarning 160 turini tan oladi va ularni 12 guruhga bo'ladi:

- | | |
|--|----------|
| 1. Ishchanlik xizmati | 46 turda |
| 2. Aloqa xizmati | 25 turda |
| 3. Injiniring va qurilish xizmati | 5 turda |
| 4. Distrib'yutorlik xizmati | 5 turda |
| 5. Umumta'lim xizmatlari | 5 turda |
| 6. Atrof-muhitni muhofaza qilish xizmati | 4 turda |

7. Moliyaviy xizmatlar (shu jumladan sug'urta xizmatlari)	17 turda
8. Sog'liqni saqlash va ijtimoiy xizmatlar	4 turda
9. Turizm va sayyohlik	4 turda
10. Dam oldirish, madaniy va sport bilan bog'liq xizmatlar	5 turda
11. Transport xizmatlari	33 turda
12. Boshqa xizmatlar (masalan, maishiy)	7 turda

XVF (Xalqaro valyuta fondi)ning ta'kidlashicha sotiladigan savdo xizmatlariga quyidagi o'n bitta xizmat turlarini kiritish mumkin:

- transport xizmati;
- borib kelish (xizmat safari, turizm, sayyoh kabilar);
- aloqa;
- qurilish xizmati;
- sug'urta xizmati;
- moliyaviy xizmatlar;
- kompyuter va axborot xizmati;
- boshqa biznes xizmatlari;
- shaxsiy, madaniy va rekreatsion xizmatlar;
- hukumat xizmatlari.

Servis xizmatlari turlari juda ham ko'p, masalan, huquqiy xizmat, transport xizmati, moliyaviy xizmat, ta'lim xizmati, savdo xizmati va maishiy xizmat kabilar. Huquqiy xizmatga huquq organlari xodimlari, transport xizmatiga transport korxonalari, moliyaviy xizmatga banklar, savdo xizmatiga chakana va ulgurji savdo korxonalari, maishiy xizmatga ovqatlanish, cho'milish-yuvinish va sartaroshlik korxonalari tomonidan ko'rsatiladigan xizmatlar kiradi. Xizmat turlaridan ko'rinib turibdiki, aholiga va sayyohlarga nomoddiy korxonalardan tashqari moddiy ishlab chiqarish korxonalari ham xizmat ko'rsatadi. Moddiy ishlab chiqarish korxonalari ichida eng asosiysi ovqatlanish korxonalari hisoblanadi, chunki ular xizmatlaridan aholining 7 yoshidan 70 yoshigacha, sayyohlarning esa deyarli 100 %i foydalanishadi.

Band materiallarini o'zlashtirish uchun tayanch iboralar

Xizmat, xizmat ko'rsatish, servis, BMT, huquqiy, moliyaviy, maishiy, xizmat, transport va o'quv muassasalari, savdo xizmati.

1.2. "Kasbiy etika va etiket" fanining predmeti va maqsadi

Har bir kasb egasi birinchi navbatda o'zi yashayotgan jamiyat a'zosi va davlat fuqarosi hisoblanadi. Shu sababli ham u kasbiy etiket qoidalaridan tashqari umumfuqarolik etiket qoidalarini bilishlari shart. Biz talabalar umumfuqarolik etiket qoidalarini mustaqil o'zlashtirib oladi, degan umiddamiz. Shu sababli ham ushbu bandda faqat kasbiy etika va etiket bilan bog'liq masalalar ko'rib chiqiladi. Ular fanning predmetini tashkil qiladi va quyidagilardan iborat:

- kasbiy guruh a'zolarining bir-birlari bilan munosabat qilish qoidalari;

- kasbiy etiket turlari va kategoriyalari va ularning sifatli xizmat ko'rsatishdagi ahamiyati;

- kasbiy korxonalarda munosabat vositalari va qoidalari hamda so'zlashish va bahslashish etiketi;

- kasbiy korxonalarda aholiga va sayyohlarga xizmat ko'rsatish etiket qoidalari;

- xizmat ko'rsatish sohasida mutaxassis-rahbar xodimlarning muomala qilish etiketi; ularning kasbiy kiyimlariga va kiyinishiga qo'yiladigan talablar;

- ovqatlanish etiketi va xalqaro etiket.

Ko'rsatilganlardan tashqari talabalar quyidagi umumfuqarolik etiket qoidalarini mustaqil o'zlashtirishlari lozim:

- oila a'zolari va qavmi-qarindoshlari bilan munosabat qilish qoidalari;

- ko'chada, jamoat joylarida o'zini tutish, salomlashish, gaplashish qoidalari;

- sharqona etiket qoidalari va boshqalar.

O'quv fanining asosiy vazifasi uning predmeti bilan bevosita bog'liq bo'ladi. Shu sababli ham "Kasbiy etika va etiket" o'quv fanining asosiy vazifasi – kasbiy guruh a'zolarining ko'chada, jamoat joylarida, oilasida va bir-birlari bilan muomala qilish, o'z kasbini bajarish uchun munosabat va xatti-harakat qilish qoidalari bo'yicha nazariy bilimlarga va amaliy ko'nikmalarga ega bo'lgan xizmat ko'rsatish sohasida mutaxassislarni tayyorlashdan iborat.

Band materiallarini o'zlashtirish uchun tayanch iboralar

Jamiyat a'zosi va davlat fuqarosi; fan predmeti; asosiy vazifasi.

1.3. O'quv fanining mutaxassislar tayyorlashdagi o'rni va ta'lim yo'nalishining boshqa fanlar bilan bog'liqligi

Bo'lajak mutaxassislarning ijtimoiy va siyosiy dunyoqarashlarini, ma'naviy qiyofasini, hamda mutaxassisligi bo'yicha muvaffaqiyatli faoliyat ko'rsatish uchun zarur bo'lgan nazariy bilimlarni va amaliy ko'nikmalarni shakllantirish uchun bakalavriat davrida o'ttizdan ziyod fan materiallarini o'zlashtirishlari kerak bo'ladi. O'quv rejalarida fanlar gumanitar va tabiiy ilmiy, umumkasbiy hamda ixtisoslik fanlar guruhlariga bo'lib o'rganiladi. Gumanitar va tabiiy ilmiy fanlar guruhi bo'lajak mutaxassislarning ijtimoiy-siyosiy dunyoqarashlarini, ma'naviy qiyofasini shakllantirish va yoshlarning har tomonlama rivojlanishi uchun imkoniyat yaratishda xizmat qiladi. Umumkasbiy hamda ixtisoslik fanlar guruhleri yoshlarda mutaxassisligi bo'yicha zaruriy nazariy bilimlar va amaliy ko'nikmalar majmuini shakllantiradi.

Kasbiy etika va etiket o'quv fani umumkasbiy fanlar guruhiga kiritilgan. Bu fan kelajakda har tomonlama yetuk mutaxassislarni tayyorlashda katta ahamiyatga ega. Ushbu fan materiallari bo'yicha bo'lajak mutaxassislar muvaffaqiyatli faoliyat ko'rsatish uchun zaruriy umumiy va kasbiy axloqiy qoidalarni va me'yorlarni o'rganadilar. Ushbu fanning mutaxassislar tayyorlashdagi o'rni ana shundan iborat.

Tabiatda bironta voqea o'z-o'zidan sodir va bironta narsa o'zicha paydo bo'lmaydi. Voqealarning sodir va narsalarning paydo bo'lishi bir-birlari bilan bog'liq bo'ladi. Fanlar ham o'z-o'zidan vujudga kelmaydi, bir fan boshqa fandan ajralib chiqishi yoki bir nechta fanlar o'rtasida paydo bo'lishi mumkin. Shuning uchun "Kasbiy etika va etiket" o'quv fani o'quv rejasining boshqa fanlaridan ajratilgan holda o'qitiladi deyish xato bo'ladi, chunki u dinshunoslik, falsafa, ruhshunoslik (psixologiya), sotsiologiya, madaniyatshunoslik, iqtisodiy geografiya va ekologiya, sanitariya va gigiyena, servis faoliyati, menejment, turizm nazariyasi va amaliyoti, iste'molchilar huquqlarini himoya qilish, servis sohasi dizayni va reklamasi, milliy taomlar texnologiyasi, kasbiy psixologiya, demografiya va ovqatlanish asoslari, dunyo xalqlari ovqatlanishining xususiyatlari, aholi va turistlarning ovqatlanishini tashkil etish va boshqa fanlar bilan o'zaro bog'liq. Ushbu darslikda fanning dinshunoslik, psixologiya, falsafa, madaniyatshunoslik, iqtisodiy geografiya va ekologiya hamda sanitariya va gigiyena, servis faoliyati, milliy taomlar tayyorlash texnologiyasi, dunyo xalqlari ovqatlanishining xususiyatlari, aholi va turistlarning ovqatlanishini tashkil etish, turistlar ovqatlanishini tashkil etish fanlar bilan asosiy bog'liqlik joylari ko'rib chiqiladi.

Etikaning shakllanishida va rivojlanishida dinning ahamiyati juda ham katta. Masalan, Islom dinida va uning muqaddas kitobi bo'lgan Qur'oni Karimda axloqiy qoidalarga alohida e'tibor berilgan va uning eng muhim tushunchalari ta'riflangan va insoniyatni ularga amal qilishga undalgan. Bu axloqiy qoidalar quyidagilardan iborat: yaxshilik qilish, kechirimli bo'lish, sabr-qanoatli bo'lish, aldamaslik, shirinsuxanlik, ota-onani, o'zidan katta yoshlilarni hurmat qilish, or-nomusli, sadoqatli bo'lish va boshqalar. Boshqa dinlar ham jamiyatning axloqiy qoidalarini shakllanishida va rivojlanishida katta rol o'ynagan. Lekin hamma dinlarda ham axloqiy qoidalar bir xil deb bo'lmaydi. Ayrim hollarda ular bir-birlariga zid ham bo'lishlari mumkin.

Etika falsafa fani bilan ham bevosita bog'liq bo'lib, ular bir xil masala, ya'ni axloq bilan shug'ullanadi. Agar falsafa axloqning kelib chiqish ta'rixini va uning rivojlanish qonuniyatlarini o'rgansa, etika esa uning amaliy tomonlarini o'rganadi. Shunday qilib, falsafa axloqning nazariy masalalari bilan shug'ullanadi, etika esa jamiyatda qo'llaniladigan axloqiy qoida va me'yorlarni o'rganadi.

Psixologiya va etika fanlari o'rtasida ham ma'lum bog'liqlik, mavjud. Agar ruhshunoslik fanining mehnat psixologiyasi bo'limi mehnat turiga xos xossalarning odamga ruhiy ta'sirini o'rgansa, etika fani esa turli kasb egalarining qanday axloqiy qoidalarga rioya qilish kerakligini o'rganadi.

Etika iqtisodiy geografiya va ekologiya fanining ekologiya qismiga a'loqador. Ekologiya va etikaning bir-birlari bilan chambarchas bog'liqligi, ayniqsa oxirgi yillarda tasdiqlanmoqda. Ma'lumki, jamiyat a'zolarining tabiat qonunlariga rioya qilmasligi va undan yovuzlarcha foydalanishlari natijasida oxirgi yillarda ekologik fojiali holatlar vujudga kelmoqda. Ulardan biri dunyoda o'rtacha yillik haroratning oshib borishi va uning natijasida muzliklarning erishi yoki ba'zi bir mintaqalarda, masalan Orol dengizi ko'rfazida sho'rlanish, qurg'oqchilikning yuzaga kelishi va boshqalar. Kelib chiqishi mumkin bo'lgan fojialarning oldini olish va tabiatdan oqilona foydalanish uning qoida va me'yorlarini amalga zudlik bilan tatbiq etishni talab qiladi. Ma'lumki, amaliy me'yor va qoidalarni ishlab chiqish etika fanining asosiy masalalaridan hisoblanadi.

Madaniyatshunoslik va etika fanlarining o'rtasida ham uzviy bog'liqlik mavjud, chunki etika fani odamlarga va kasb guruhlariga axloqiy qonun va qoidalarni o'rgatish orqali ularning va jamiyatning umumiy madaniyatini oshirishga yordam beradi.

Etika fani umumkasbiy va maxsus fanlar, chunonchi sanitariya va gigiyena, servis faoliyati, milliy taomlar tayyorlash texnologiyasi, dunyo xalqlari ovqatlanishining xususiyatlari, aholi va turistlarning ovqatlanishini tashkil etish, turistlar ovqatlanishini tashkil etish fanlari

bilan ham bevosita aloqador. Uning boisi shundan iboratki, mahalliy va chet el turistlariga hamda aholiga xizmat ko'rsatishda ovqatlanish korxonalari xodimlari etika qoidalariga qat'iy rioya qilishlari shart. Shundagina mehmonlar kayfiyati buzilmaydi va iste'mol qilingan taom yaxshi hazm bo'ladi.

Band materiallarini o'zlashtirish uchun tayanch iboralar

Uzviy bog'liqlik, dinshunoslik, falsafa, madaniyatshunoslik, psixologiya, servis faoliyati, umumkasbiy va mutaxassislik fanlar.

Nazorat savollari

1. Xizmat, xizmat ko'rsatish va servis tushunchalar qanday ma'nolarga ega?
2. Servis so'zi qaysi tildan olingan?
3. Kasbiy etika va etiket fanining predmeti va maqsadi nimalardan iborat?
4. O'quv fani mutaxassislarni tayyorlashda qanday o'ringa ega?
5. O'quv fanining boshqa fanlar bilan qanday bog'liqligi mavjud?
6. Etika falsafa fani bilan qanday bog'liqlikka ega?
7. Psixologiya va etika fanlari o'rtasida qanday bog'liqliklar mavjud?
8. Etika va iqtisodiy geografiya, ekologiya fani o'rtasidagi bog'liqliklarni tushunib bering.
9. Madaniyatshunoslik va etika fanlarining o'zaro bog'liqligi nimada?
10. Etika fanining umumkasbiy va maxsus fanlar bilan qanday bog'liqlik tomonlari mavjud?

2-BOB. KASBIY ETIKET TURLARI VA XOSSALARI

2.1. Etiket va kasbiy etiket

Odamlarning bir-birlari bilan munosabatda bo'lishlari etiket qoidalariga rioya qilishni talab qiladi. Ularning bir-birlari bilan munosabatga kirishish madaniyatiga etiket, munosabat qilish qoidalariga esa etiket qoidalari deyiladi.

Etiket tushunchasi fransuzcha "etiquette" so'zidan olingan bo'lib, odob-axloq, marosim tartibi ma'nolarini bildiradi. Bunda biror jamiyat, ijtimoiy guruh va shakllarda qabul qilingan o'zaro muomala, odob-axloq, marosim tartibi va qoidalarni o'zida mujassam etadi. Shuningdek, bu so'z rus tilida etiketka, o'zbek tilida esa yorliq tushunchalarini ham bildiradi.

Hozirgi vaqtda barcha tillarda etiket so'zi qabul qilingan. Etiket tushunchasining o'ziga yarasha kelib chiqish ta'rixi bor. U shunday: Fransiya qiroli Lyudovik XIV tantanali qabul marosimlaridan birida mehmonlarga "o'zini tutish qoidalari" deb yozilgan kartochka beradi. Kartochka esa etiketka deb nomlangan. Vaqtning o'tishi bilan etiketka so'zi etiket so'ziga va unda yozilgan qoidalar esa etiket qoidalariga aylangan va bugungi kungacha uning ma'nosi o'zgartirilmasdan ishlatiladi. Masalan, rus tili lug'atida etiket – bu qandaydir jamiyatda o'zini tutish (yurish-turishning) belgilangan tartibi va muomala qilish shakli deb ta'riflangan.

Jamiyatda shakllangan etiket qoidalari axloqiy me'yorlar deyiladi. Bugungi kunda jamiyatdagi axloqiy me'yorlar uzoq vaqt davomida odamlar o'rtasidagi o'zaro munosabatlarning ijobiy natijasi hisoblanadi. Bu qoidalarga itoat qilish davlatlararo siyosiy, iqtisodiy va madaniy munosabat qilish garovi bo'lib xizmat qiladi, chunki bir-birini hurmat qilmasdan va boshqa davlatlarga nisbatan o'zini tutish chegaralarini saqlamasdan birga tinch-totuv yashash mumkin emas.

Bundan tashqari, etiket qoidalariga rioya qilish bozor iqtisodiyoti davrida turli dinlarga itoat qiladigan har xil millat vakillarining, jamiyatimizda paydo bo'lgan turli tabaqali guruhlarning va har xil dunyoqarashdagi kishilarning tinch-totuv yashash garovi bo'lib xizmat qiladi.

Etiket qoidalariga nafaqat davlatlar, jamiyatning har bir a'zosi va kasb guruhlari a'zolari tomonidan ham rioya qilishlari lozim. O'zini madaniyatli hisoblaydigan har bir kishi etiket qoidalarining asosiylarini nafaqat bilishlari, ularga itoat qilishlari ham kerak, chunki muomala qilishda o'zini tuta bilish va to'g'ri xatti-harakat qilish aloqa qilishni osonlashtiradi, bir-birlarini tezroq tushunish uchun imkoniyat yaratadi, barqaror aloqa o'rnatish garovi bo'lib hisoblanadi.

Shuni ta'kidlab o'tish lozimki, madaniyatli va tarbiya ko'rgan har bir odam hech qachon jamiyatda o'rnatilgan tartibni o'zining so'zi, yurish-turishlari va xatti-harakati bilan buzmaydi, boshqalarni xafa qilmaydi va ularning sha'niga tegmaydi. Madaniyatli kishi nafaqat rasmiy marosimlarda, uyda ham etiket qoidalariga itoat qiladi. Afsuski, etiket qoidalariga uyda itoat qilmaydigan odamlar ko'p uchrab turadi: ular odamlar bilan boshqa, uyda esa umuman boshqa munosabatda bo'lishadi, masalan, boshqa odamlar, do'stlari va qo'lostidagilar bilan xushmuomalali, uyda esa qo'pol va odobsiz munosabatda bo'ladi. Ularning bunday ikki yuzlama yurish-turishlari va o'zini tutishlari faqat madaniyatsizligidan darak beradi.

Hozirgi zamon etiketi odamlarning turmushda (uyda), xizmatda, jamoat joylarida, ko'chada, mehmondorchilikda va rasmiy tadbirlarda o'zini tutish va harakat qilish qoidalarini belgilaydi. Shuning uchun ham etiket barcha xalqlarning asrlar davomida yaxshilik, odillik va odamgarchilik to'g'risidagi tasavvurlari bo'lib, umuminsoniy madaniyatning eng yirik va muhim qismi hisoblanadi. Bundan kelib chiqib, shuni ham ta'kidlash kerakki, har bir kasb egalari o'zlarining sohalari bo'yicha etiket qoidalariga rioya etilishi va shu asosda muomalada bo'lishi talab etiladi.

Kasbiy etiket – bu kasbi bo'yicha birlashgan guruhlar a'zolarining bir-birlariga nisbatan, rahbar xodimlar va ularga bo'ysunadigan kishilar o'rtasidagi hamda o'z kasbiy burchiga nisbatan o'zini tutish va xatti-harakat qilish qoidalarini o'z ichiga oladi.

Ko'rsatilganlardan tashqari kasbiy etiket qoidalari, kasbiy ish kiyimlariga, o'zlarining tashqi ko'rinishlariga va so'zlashishlariga qo'yiladigan estetik talablarni ham o'z ichiga oladi.

Band materiallarini o'zlashtirish uchun tayanch iboralar

Etiket va etiket qoidalari; Lyudovik XIV; tinch-totuv yashash; garov; madaniyatli kishi; kasbiy etiket.

2.2. Etiket va kasbiy etiketning vujudga kelishi va rivojlanishi

Odatda Fransiya va Angliyani etiketning klassik mamlakatlari deyishadi. Lekin bu etiket qoidalari ilk bor Fransiya va Angliyada vujudga kelgan degani emas. Agar etiket to'g'risidagi ma'lumotlar paydo bo'lish tarixi XIV va XV asrlarga mansubligi hisobga olinsa, ularni etiket makoni deb aytib bo'lmaydi, chunki etiket faqat ma'naviy yuksak jamiyatda vujudga kelishi mumkin.

Mamlakatlarning rivojlanish tarixidan ma'lumki, Angliya shu davrlarda mustamlakachilik urushlarini olib borgan, bir urushni tamom qilgandan darrov ikkinchi urushga kirishgan. U XVI asrning o'rtalarigacha varvarlar (vaxshiylar) mamlakati sifatida tanilgan. Fransiya esa Angliya qaramida bo'lgan va nodonlar mamlakati hisoblangan, chunki fransuzlar harbiy xizmatdan boshqa hech narsani tan olishmagan, ilmni hurmat qilishmagan, olimlarni esa e'tiborga loyiq bo'lmagan odamlar deb hisoblashgan. Demak, deyarli ikki yarim asr davomida ikkala mamlakatda ham qo'pollik, unga sajda qilish va behurmatlik hukmronlik qilgan. Albatta bunday mamlakatlarda etiket to'g'risida gap bo'lishi ham mumkin emas. O'sha zamondagi

Germaniyada murosasiz va shafqatsiz Gussitlar urushlari avjiga chiqqan vaqt edi. O'sha asrlardagi Yevropa mamlakatlari ichida urushlardan faqat Italiya istisno bo'lgan. Italiyaliklarning feodal urfodatidan Yevropa mamlakatlari ichida yangi zamon ruhiga o'tishi XIV asrdan boshlandi va Italiya jamiyati ma'naviy qiyofasining yaxshi tomonga o'zgarishiga olib keldi. Agar XV asrdagi Italiyani boshqa Yevropa mamlakatlari bilan solishtirilib qaralsa, unda jamiyatning bilimlik darajasining yuqoriligi, ma'naviy va moddiy boyligi va hayotning farovonligi ko'zga tashlanadi. Demak, Yevropa mamlakatlari ichida birinchi bo'lib Italiyada madaniyatli jamiyat shakllanib boshlangan. Shuning uchun ham Italiya birinchi etiket makoni deb hisoblanishiga haqli.

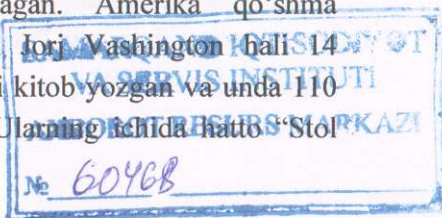
Albatta, endi dunyoga kelgan yosh go'dakning hech narsadan xabari bo'lmaydi. U jamiyatda o'zini tutish va yurish-turish qoidalarini o'zining ulg'ayishi va yashashi davrida o'zlashtiradi. Ma'lumki, bu o'ta ko'p vaqtni talab qiladi. Shuning uchun ham ulg'ayayotgan jamiyat a'zolariga etiket qoidalarini oson yo'l va qisqa vaqt ichida yetkazish maqsadida ularni umumlashtirish bo'yicha urinishlar azaldan boshlangan. Masalan, etiket bo'yicha birinchi kitob eramizdan oldin Misrda 2350-yillarda yozilgan bo'lib, "O'zini tutish bo'yicha yo'riqnoma" (Инструкция по поведению) deb nomlangan.

O'rta asrlarda eng mashhur bo'lgan etiket bo'yicha kitob "Klerikalis intizomi" (Дисциплина Клерикалис) nomi bilan Ispan ruhoniysi Pedro Alfanso tomonidan yozilib, 1240-yilda nashr qilingan. U dindorlar va monarxlar uchun mo'ljallangan bo'lib, unda asosan o'zini tutish qoidalari hamda suhbat olib borish va mehmonlarni kutib olish tartibi o'zining ifodasini topgan. Kitobning mashhurligi shundan iboratki, keyinchalik uning asosida Angliya, Gollandiya, Fransiya va o'sha vaqtdagi Italiya va Germaniyaga qarashli hududlarda etiket bo'yicha qo'llanmalar nashr qilingan. Rossiyada birinchi bo'lib, etiket bo'yicha o'quv qo'llanmalari nashr qilindi. Pyotr birinchi tomonidan tashkil qilingan aristokratlar

(oqsuyaklar, aslzodalar) maktabi tinglovchilari uchun yozilgan "Yoshlar ko'zgusi yoki turmush muomalalari bo'yicha ko'rsatma" («Юности честное зерцало или показания по житейскому обхождению») Rossiyada mashhur etiket bo'yicha kitoblardan biri bo'lgan. Bu kitob XVIII asrda bir necha marta qayta nashr qilingan, unda asosan jamiyatda muomala qilish, ovqatlanish stoli atrofida o'zini tutish, pichoq va sanchqilardan foydalanish, tanishlar bilan uchrashganda qancha masofada bosh kiyimini olish va egilib salom berishda tananing qanday holatda bo'lish qoidalariga e'tibor berilgan. Bu yerda shuni ta'kidlab o'tish o'rinliki, aristokratik g'arbiy Yevropada saroy etiket qoidalarining qat'iyligi ba'zan kulgili va bir vaqtning o'zida yig'latib – kuldiradigan tragekomik vaziyatlarning kelib chiqishiga sababchi bo'lgan. Masalan, etiketga rioya qilish tarixida shunday bir voqea sodir bo'lgan: Fransiya qiroli Lyudovik XIII mamlakat ruhoniysi (kardinal) Rishale yoniga ish yuzasidan gaplashish uchun kirgan. Kardinal o'rnidan turaolmaydigan holatda kasal bo'lib yotgan bo'ladi. Shunda qiroli Lyudovik XIII ruhoniyni yonida yotib muloqot qiladi, chunki o'sha vaqtdagi etiket qoidalariga ko'ra yotgan fuqarolari bilan qiroli o'tirib yoki oyog'ida tik turib gaplashishga haqi bo'lmagan.

O'rta asrlar etiket qoidalari birinchi navbatda cherkovlarda, keyinroq esa Fransiya, Angliya va boshqa Yevropa mamlakatlarining qirollari saroylarida o'rnatilgan. Shuning uchun ham bo'lsa kerakki, Fransiya va Angliyani etiketning klassik mamlakatlari deb atashadi. Bundan ko'rinib turibdiki, etiket qoidalari avval din xodimlariga va aristokratlarga nisbatan umumlashtirilgan.

Aristokratlar etiket qoidalari, bundan oldin ko'rsatilganidek, asta-sekinlik bilan okean orqasidagi mamlakatlarga, masalan, o'sha zamondagi Amerikaga tarqalib boshlagan. Amerika qo'shma shtatlarining bo'lajak birinchi prezidenti Jorj Vashington hali 14 yoshidayoq "Yaxshi xulq qoidalari" nomli kitob yozgan va unda 110 ta etiket qoidalari o'z ifodasini topgan. Ular orasida hatto "Stol



atrofida o‘tirganingda qoshilma”, “Sanchqi bilan tishingni kavlama”, “Odamlar oldida burgalarni o‘ldirma” kabi maslahatlar ham keltirilgan bo‘lgan.

Etiket qoidalarining jamiyatdagi, millatlar va mamlakatlararo munosabatlardagi ahamiyati hisobga olingan holda qator Yevropa mamlakatlarida etiket maktablari, Amerika qo‘shma shtatlarida esa hatto etiket instituti, tashkil qilingan. Angliyalik yozuvchilar o‘zlarining asarlarida etiket masalalariga ham katta e‘tibor berishgan.

Hammaga ma‘lumki, amalda hatto bir kishining xulq-atvoriga qarab uning mamlakati va xalqining madaniyati to‘g‘risida xulosa chiqarishadi. Shu sababdan ham oxirgi yillarda qator mamlakatlarda etiket bo‘yicha nasihatlar nashr etilib, ularga itoat qilish sayyohlardan talab qilinadi. Masalan, sayyohlik bo‘yicha Yevropa bosh boshqarmasi chet ellarga sayohatga boruvchilar uchun 9 banddan iborat etiket qoidalarini ishlab chiqqan. Uning birinchi bandidayoq shunday deyilgan: “Eslaringizdan chiqarmanglar, siz o‘z mamlakingizda millionlab vatandoshlaringiz ichida faqat bitta oddiy fuqaro, shu vaqtda siz chet elda “ispan” yoki “fransuz”siz. Sizning mamlakingiz to‘g‘risidagi fikr sizning xatti-harakatingiz bilan bog‘liq”.

Oxirgi vaqtlarda etiket bo‘yicha kitoblar avval Sobiq ittifoq tarkibiga kirgan hozirgi MDH mamlakatlarida ham nashr etilgan. O‘zbekistonda hozirgi zamon va sharqona etiket qoidalarini o‘z ichiga olgan asosiy kitob Ruben Safarov muallifligida 1993-yilda «Правила хорошего тона» (Yaxshi muomala qoidalari) nomi bilan nashr etilgan.

Band materiallarini o‘zlashtirish uchun tayanch iboralar

Klassik mamlakat; varvarlar mamlakati; gussitlar urushlari; Italiya, ispan ruhoniysi; Petr birinchi; Lyudovik XIII, aristokratlar; Jorj Vashington; MDH.

2.3. Etiket turlari

Qo‘llanish sohasiga qarab etiket bir nechta turlarga bo‘linadi. Ular asosan quyidagilardan iborat:

- saroy etiketi;
- diplomatik etiket;
- harbiy etiket;
- umumfuqarolik etiketi.



Saroy etiketi – bu davlat saroylarida o‘rnatilgan muomala qilishning qat’iy itoat qilinishi kerak bo‘lgan tartibi va shakli. Saroy etiketi qadimda podsho va qirollar saroyida o‘rnatilgan bo‘lib, hozirgi vaqtda davlatlar saroylarida unga qat’iy rioya qilinadi. Albatta, hozirgi zamon saroy etiketi eski saroy etiketidan shaklan va mazmunan farq qiladi.

Diplomatik etiket – bu diplomatlarning (elchilarning) va boshqa davlat rasmiy shaxslarining turli diplomatik qabul marosimlarida, rasmiy tashriflarida va muzokaralarda bir-birlari bilan uchrashuvida o‘zini tutish qoidalaridir.



Diplomatik etiket shakllanish jarayonida umumiy etiket qoidalariga tayanadi, shu bilan birga diplomatik me‘yorlar va qoidalar biznes etiketi amaliyotida va umumiy etiket qoidalarida o‘z aksini topadi. Ushbu qoidalarni buzilishiga yo‘l qo‘yish mumkin emas, oddiy takallufning

munosabatlarda qo'llanmasligi diplomatik etiketda hurmatsizlikka tenglashtiriladi va xalqaro millatlararo ziddiyatlarni keltirib chiqarishga olib kelishi mumkin. Shuningdek, diplomatik etiket qoidalarining aksariyati harbiy va umumfuqarolik etiket qoidalariga to'g'ri keladi. Lekin diplomatiyada, ya'ni davlatlararo munosabatda, etiket qoidalariga o'ta qat'iy rioya qilinadi, chunki ulardan cheklanish yoki ularga rioya qilmaslik davlat yoki uning rasmiy vakillari obro'lariga putur yetkazishi, ba'zi bir hollarda davlatlararo munosabatlarning murakkablanishiga olib kelishi mumkin. Masalan, diplomatiya tarixida shunday bir hodisa ro'y bergan: Rus diplomati Pavel Levashevning "Yevropa davlatlari va ular vazirlarining birinchiligi va raisligi" deb nomlangan diplomatiyaga bag'ishlangan ilmiy asarida (1792-yil) Usmonli turk imperiyasida elchilarni qabul qilish marosimi haqoratimiz ekanligi va uzoq vaqtni talab qilishi hamda elchini qabul qilishdan oldin ob-havoning qanday bo'lishidan qat'iy nazar, ko'chaning o'rtasida otga minib o'tirish, go'yoki uni tabriklashlari uchun, talab qilingan, keyin elchini o'rtasida eski va chirigan taburet qo'yilgan uyga olib kirishganligi va unga elchi o'tirishi kerak bo'lganligi, hamda ikki soat atrofida unga dahli bo'lmagan ishlar to'g'risida gapirishganligi haqida ma'lumotlar berilgan. Shu muallifning bergan boshqa ma'lumotiga qaraganda Xitoy imperatoriga to'qqiz marta yergacha bosh egishga elchilarni majbur qilishgan. Ruslarning rasmiy elchisi Xitoy imperatori oldida an'anaviy bo'lgan to'qqiz marta bosh egishni o'zi uchun haqoratli deb topib, undan bosh tortganda, Xitoy saroyi o'zini elchi tomonidan haqorat qilindi deb o'ylagan. Natijada elchi tashrifining oqibati yomon bo'lgan.

Diplomatik etiketda rasmiy muloqot va muzokaralar olib borishda quyidagi talablarga rioya etilishi lozim bo'ladi:

- diplomat bir necha tillarni mukammal bilishi lozim;
- diplomat notiqlik san'atini to'la o'zlashtirgan bo'lishi shart;

➤ har bir diplomat o'z ustida doimiy ishlab, siyosiy jarayonlarni oldindan ko'ra bilishi lozim;

➤ diplomatdan tashrif buyurgan yoki o'zi tashrif buyurayotgan yurtning tarixi, madaniyati, dini, nufuzi, doiralari, tili to'g'risida yetarli bilimga ega bo'lishi talab etiladi;

➤ diplomat etiket me'yorlariga muvofiq kiyinishi, o'z shaxsi haqida ijobiy tasavvurni shakllantira olishi va har qanday vaziyatda o'zini yo'qotmasligi lozim;

➤ diplomat o'ta ziyrak va muloyim muomalali bo'lishi shart.

Diplomatik etiketning quyidagi turlari mavjud:

- uchrashuvlar;
- o'zaro salom almashish;
- tabrik yo'llash;
- qabul marosimlarini o'tkazish;
- tashriflarni amalga oshirish;
- suhbat va muzokaralar olib borish etiketi;
- diplomatik seremonial (marosim).

Bundan tashqari, diplomatik uchrashuvlarda u o'zining belgilangan: reglamenti, etiketi va o'z protokoli bilan ajralib turadi. Buning asosiy sababi shundan iboratki, diplomatik uchrashuvlarning qatnashchilari diplomatiya kabi nozik faoliyatining asosini tashkil qiluvchi subordinatsiya (xizmat jarayonida kichiklarning darajasiga qarab kattalarga bo'ysunish) qoidalari, professional cheklanishlar kabi qoidalarga ham qat'iy rioya qilishlari shart.

Misol uchun: Germaniya kansleri Angelina Merkel jahonning eng obro'li ayollaridan biri hisoblanadi. Diplomatik uchrashuvlarda, odatda, jiddiy xatolarga yo'l qo'ymaydi. U ham ayrim muzokaralar vaqtida bir oyog'ini ikkinchi oyog'ini ustiga qo'yib o'tiradi. Shuningdek, *A.Merkelning diplomatik uchrashuvlarda o'zini tutishi, psixologlarning fikricha, uning xarakterini ham ko'rsatib beradi,*

ya'ni uning xatti-harakatlarida avtoritarlik, qattiqqo'llik va qat'iylik xususiyatlari namoyon bo'ladi.

Harbiy etiket

deganda, armiyada qabul qilingan va harbiylarning barcha faoliyat turlarida itoat qilinishi uchun majburiy bo'lgan qoidalar tushuniladi.

Hozirgi davrda barcha mamlakatlarning o'z



harbiy etiket qoidalari mavjud. Ular avvalo, o'z davlatida qabul qilingan me'yorlar asosida olib boriladi.

Umumfuqarolik etiketi – bu fuqarolarning bir-birlari bilan turli vaziyatlarda va joylarda uchrashuvida rioya qilinishi kerak bo'lgan qoidalar, an'analar

va rasm-rusmlar majmui. Fuqarolik etiketining turlari ham juda ko'p, masalan, salomlashish,



gaplashish, boshqalarni qabul qilish, ya'ni rahbar etiketi, ovqatlanish, kiyinish, xayrlashish, ko'chada yurish, jamoat joylarida o'zini tutish, telefonda gaplashish, xat yozish, etiketi qoidalari va boshqalar.

Band materiallarini o'zlashtirish uchun tayanch iboralar

Qo'llanish sohasi; saroy etiketi; diplomatik etiket; harbiy etiket; umumfuqarolik etiketi;

2.4. Etiket xossalari

Etiketning xossalari juda ham ko'p. Ulardan eng asosiylari etiket qoidalarining universalligi va o'zgaruvchanligi hisoblanadi.

Etiket qoidalarining *universalligi* deganda, saroy, diplomatik, harbiy va umumfuqarolik munosabatlarda, tengqurlar, har xil yoshdagilar va tabaqadagi odamlarning o'rtasida hamda har xil joylarda qoidalarining bir xilligi tushuniladi. Masalan, ularga salomlashish, stol atrofida o'tirish, taom iste'mol qilish va shunga o'xshagan boshqa etiket qoidalari kiradi. Har bir madaniyatli kishi o'zi yashayotgan jamiyatdagi etiket qoidalariga rioya qilishi lozim.

Bundan oldin ta'kidlanganidek, etiket qoidalariga itoat qilish kishining ichki ma'naviy madaniyatiga, axloqiy va intellektual saviyasiga bog'liq. Kuchli ma'naviy madaniyatli, odobli va axloqiy tarbiyali har bir kishi jamiyatda o'zini tutish, xatti-harakat qilish qoidalariga doimo rioya qiladi. Fuqarolarining madaniyatiga qarab jamiyatning umumiy madaniyat darajasi baholanadi. Lekin fuqarolarning bilim va madaniyat darajasining hamda yashash sharoitlarining o'zgarishi bilan etiket qoidalari ham o'zgarib boradi. Avvallari kerakli deb hisoblangan ba'zi bir etiket qoidalari hozirgi zamonda keraksiz, keraksiz deb hisoblangan ba'zi bir etiket qoidalari esa hozirgi zamonda hamma uchun urf-odat qoidalariga aylanib bormoqda. Buni ayniqsa diplomatik va umumfuqarolik munosabatlarda yaqqol kuzatish mumkin. Xitoy diplomatiya tarixidan yuqorida keltirilgan misolni va hozirgi zamonda Xitoyda davlat arboblari, elchilarini va rasmiy kishilarni qabul qilish qoidalariga e'tibor berish diplomatiya qoidalarining qay darajada o'zgarganligi to'g'risida darak beradi. Agar bugungi kunda Sizdan birov "Sizning mollaringiz sog'lommi?" deb so'rasa, siz nafaqat hayron qolishingiz, hatto xafa ham bo'lishingiz mumkin. Aynan xuddi shunday savol bilan qadimiy Xitoy, Mo'g'uliston, Misr xalqlari bir-birlarini qutlashgan. Bu savolning ma'nosi shundaki, agar moli sog' bo'lsa,

uning egasini oziq-ovqati bor, hammasi yaxshi degani. Shuning uchun ham moliga sog'liq tilash, uning egasiga sog'liq va xotirjamlik tilash ma'nosida ishlatilgan. Bundan keyinroq Xitoyliklar do'stini uchratganda o'zining qo'lini o'zi qisgan, yoki bo'lmasa, Afrikada yashaydigan zuluslar bir-birlari bilan salomlashishda "Men seni ko'rayapman" deb aytadi, yoki laplandliklar, ya'ni saamlar ajdodlari, bir-birlari bilan ishqalashishgan, yoki qadimiy samoantslar uchrashganda bir-birlarini iskab salomlashishgan. Bunday misollarni juda ham ko'p keltirish mumkin. Lekin jamiyatning rivojlanishi bilan ba'zi bir etiket qoidalar takomillashib ham bordi. Masalan, G'arbiy Yevropaning feodalizm davridagi ritsarlar (harbiy tabaqali kishilar) temir sovutda, etikda va temir qo'lqopda hamda oynali temir bosh kiyimida yurishgan. Ular tanishlarini ko'rganda yoki mehmonchilikka borganda "ko'r, mening boshim ochiq, himoyasiz" degan ma'noda shlemni yechib ko'rsatishgan. Bu etiket qoidasi takomillashib, shlyapasini yoki boshqa bosh kiyimini ko'tarib salomlashish urfodatiga aylangan. Hozirgi vaqtda qadimiy greklarning "xursand bo'l" deb salomlashishi "sog' bo'l" deb salomlashishga aylangan. Oxirgi yillarda yoshlar o'rtasida yangi etiket qoidalar ham vujudga kelmoqda. Masalan, Amerikalik yoshlar bir-birlarining yelkasiga qoqib salomlashadilar.

Etiket qoidalariga rioya qilish munosabat qilish joylariga, vaqtiga va vaziyatlarga bog'liq bo'ladi. Masalan, rasmiy uchrashuvlarda uning qatnashchilari albatta qora kostyum, tufli, oq ko'ylakda, galstukli bo'lishlari shart bo'lsa, rasmiy bo'lmagan uchrashuvlarda esa galstuksiz va kostyumsiz ham qatnashishi mumkin.

Band materiallarini o'zlashtirish uchun tayanch iboralar
Universalligi; o'zgaruvchanligi; doimiyliги.

Nazorat savollar

1. “Axloq”, “odob” deganda nimani tushunasiz va ularning “Etika” tushunchasi bilan qanday bog‘liqligi bor?

2. Sizningcha “Kasbiy etika” tushunchasining “etika” tushunchasi va kasb bilan qanday aloqasi bor va kasbiy etika deganda nimani tushunasiz?

3. Etiket tushunchasining kelib chiqish tarixi qanday va “kasbiy etiket” nimani bildiradi?

4. Etiket va kasbiy etiket qoidalari qanday sharoitlarda vujudga kelishi mumkin, ular ilk bor qaysi mamlakatda vujudga kelgan bo‘lishi mumkin?

5. Etiket qoidalari bo‘yicha qanday tarixiy asarlarni bilasiz va O‘zbekistonda etiket qoidalari targ‘ibotining holati qanday?

6. Qanday etiket turlarini bilasiz, sizningcha ularning birlaridan farqi nimada?

7. Saroy va diplomatik etiketlarining tarixda va bugungi kunda qaysi sohalarida ahamiyati katta va nima uchun?

8. Harbiy va umumfuqarolik etiketlarini tushuntirib bering.

9. Aksariyat etiket qoidalarining o‘zgarmasligi, o‘zgaruvchanligi va barcha mamlakatlarda bir xilligi ularning qaysi xossalarini belgilaydi?

3-BOB. KASBIY ETIKANING ASOSIY KATEGORIYALARI

3.1. Kasbiy burch

Kategoriya grekcha “kategoria” soʻzidan olingan boʻlib, – ayblash, taʼna qilish maʼnolarini anglatadi.

Kategoriya falsafiy jihatdan – moddiy dunyodagi narsa va hodisalarning eng muhim xususiyatlari va aloqalarini ifodalovchi umumiy tushuncha sifatida eʼtirof etilgan. Masalan, zamon kategoriyasi, sababiyat kategoriyasi va boshqalar. Kategoriyaning ikkinchi jihati – muayyan belgilarining umumiyligi bilan birlashgan narsa, hodisa, shaxslar turi, turkumi, guruhi va darajalarini ifodalaydi. Misol uchun, ayrim guruhlarda qiyinchiliklarga duch kelayotgan bolalar kategoriyasi ham bor yoki har bir xodim bajargan ishi uchun turli kategoriyalar bilan ustama haq toʻlanadi. Kategoriya ilmiy jihatdan – predmet turlarini yoki ularning umumiy belgilarini bildiruvchi tushuncha hisoblanadi. Masalan, grammatik kategoriya, egalik kategoriyasi va boshqalarni keltirish mumkin.

Shuningdek, kategoriya etikaning asosiy tushunchalaridan hisoblanib, axloqning muhim tomonlarini hamda elementlarini oʻzida ifoda qiladi.

Etika kategoriyalari deb, jamiyat va uning aʼzolarining axloqiy, yaʼni maʼnaviy boyligini oʻzida toʻliq ifoda qiladigan tushunchalar majmuiga aytiladi. Demak, etika kategoriyalari jamiyat farovonligiga va uning aʼzolarini maʼnaviy madaniyati bilan bogʻliq boʻladi. Kategoriyalar tabiatda obyektiv mavjud boʻlib, jamiyatning rivojlanishi va odamlar madaniy hamda maʼrifiy saviyasining oshib borishi bilan ularning jamiyat uchun ahamiyati oshib, mazmuni esa chuqurlashib boradi. Kategoriyalarning zaruriyligi va mazmuni

jamiyat tomonidan anglanishi ma'naviy hamda ma'rifiy tarbiyaviy ishlar bilan bevosita bog'liq.

Kasbiy etika kategoriyalarining asosiylari quydagilar hisoblanadi:

- kasbiy burch;
- vijdon (diyonat);
- or-nomus (nomus);
- obro'.

Har bir odamning Vatani va o'zi yashayotgan jamiyat oldida burchi bo'ladi. Burch – bu kishining biron shaxs, oila, jamoa, el-yurt, Vatan oldidagi majburiyatini anglatuvchi axloqiy tushuncha bo'lib, etika kategoriyasining eng asosiysi hisoblanadi. Burchning o'ziga xos xususiyatlari mavjud bo'lib, u insonning ichki kechinmalarini, ya'ni tashqaridan turib nazorat qilinmaydigan murakkab ruhiy holatini belgilaydi. Burch, qanday vazifa, kimning oldidagi majburiyat ekanligiga qarab turlicha bo'ladi: ijtimoiy va shaxsiy burch, oila, otanalik burchi, farzandlik burchi, fuqarolik burchi, Vatanni himoya qilish burchi va boshqalar.

O'zbekiston fuqarolarining fuqarolik burchlari O'zbekiston Respublikasining asosiy qonuni bo'lgan Konstitutsiyaning 47-52 moddalarida (XI bob) ko'rsatilgan. Masalan, Konstitutsiyaning 52-moddasida "O'zbekiston Respublikasini himoya qilish – O'zbekiston Respublikasining har bir fuqarosini burchidir. Fuqarolar qonunda belgilangan harbiy va muqobil xizmatni o'tashga majburdirlar" deyilgan.

Nemis faylasufi Georg Vilgelm Fridrix Gegel (1770-1831) insonning burchlarini to'rtta turga bo'lgan: 1) o'z oldidagi burchi; 2) oilasi oldidagi burchi; 3) davlat oldidagi burchi; 4) o'zga odamlar oldidagi burchi.

Burch, shu jumladan kasbiy burch, ijtimoiy taraqqiyot jarayonida mazmunan boyib, shaklan esa o'zgarib boradi. Masalan, oxirgi yillarda tabiatda sodir bo'layotgan halokat va fojialar tabiatdan

oqilona foydalanish va uni kelajak uchun saqlab qolish odamlarning atrof-muhit va kelajak avlod oldidagi burchlariga umuman yangicha mazmun kasb etadi va jamiyat a'zolari oldiga ulkan vazifalarni qo'yadi. Ona Vatanga, xalqqa xizmat qilish O'zbekiston fuqarolarining, respublikaning o'z mustaqilliligiga erishishi munosabati bilan eng ulug' va sharaflı burchga aylanib bormoqda. Oilaviy burch esa jamiyat oldida turgan maqsadlar bilan yanada uyg'unlashib bormoqda.

Kasbiy burch – bu kasb sohiblarining boshqa odamlar va jamiyat oldida o'zlarining kasbiy majburiyatlarini sezish hissidir. Ushbu ta'rifdan kelib chiqqan holda aholi va sayyohlarga xizmat ko'rsatuvchi kasb guruhlari a'zolarining umumiy fuqarolik burchlaridan tashqari, ularning xizmatlaridan foydalanayotgan aholi va sayyohlar talab va ehtiyojlariga hamda manfaatlariga juda ham diqqat va ularning hatto etiket qoidalariga to'g'ri kelmaydigan ba'zi bir xatti-harakatlariga sabr-toqat bilan qarashdan iborat. Iste'molchilar talablariga e'tiqod bilan qarash va ularga nisbatan hurmat ko'rsatish kabi axloqiy burchlar aholi va sayyohlarga xizmat ko'rsatadigan kishilarning qo'shimcha majburiyatlari emas, aksincha ular kasbining asosiy negizini tashkil qiladi. O'z kasbiy burchini qanday darajada ado etish kerakligi kelajak mutaxassislarga tushunarli bo'lishi uchun quyida sayyohlar tajribasidan bir misol keltiriladi. V.Matveev va A.Panovlarning (В мире вежливости. М.: 1983) bergan ma'lumotlariga ko'ra Fransiyaning Marsel shahridagi mehmonxonalaridan biriga sobiq ittifoqdan kelgan mehmonlardan biri o'zining xonasidan mehmonxonani birinchi qavatiga tushganda vanna xonasidagi suv jo'mragini yopmasdan ketganligi esiga tushadi; o'zining xonasiga qaytib chiqqanda suv nafaqat vanna xonasini, yashash xonasini ham bosgan bo'ladi. Sayyoh o'zining jo'mrakni yopmay ketganlik xatosidan qo'rqib, mehmonxonadagi uylarga qarovchi xodimaga sodir bo'lgan voqea to'g'risida aytadi. Xodima esa sayyohni mehmonxonaning birinchi qavatiga tushib kutib turishini

so'raydi. Sayyoh undan o'ch olish uchun mehmonxona xodimlarining kelishini tajanglik bilan kutib turadi. Bir mahal unga qarab bir nechta mehmonxona xodimlarining yaqinlashib kelayotganligini ko'radi. Ular sayyohga tanbeh berish o'rniga, undan o'z vaqtida suv jo'mragidan foydalanishni tushuntirmaganliklari uchun kechirim so'rasha boshlashgan. Keltirilgan misoldan ko'rinib turibdiki, sayyoh tomonidan mehmonxonaga keltirilgan zararga va uning xodimlari uchun noqulayliklariga qaramasdan, xodimlar uchun yo'riqnomada ko'rsatilgan talablarga ko'ra sayyohni koyish o'rniga undan kechirim so'rashgan, chunki yo'riqnoma talablari mehmonxona xodimlari uchun etiket qoidalariga aylangan. Keltirilgan misol nafaqat mehmonxona ichki etiket qoidalariga rioya qilishni, bundan tashqari uning xizmatidan foydalanayotgan iste'molchilarning ham ba'zi bir nojo'ya xatti-harakatlariga sabr-toqat bilan chidash kerakligini bildiradi.

Ko'rsatilgan xizmatdan keyin uni iste'mol qiluvchilarning kayfiyati yaxshi bo'lishi va xizmatdan mamnun bo'lib chiqib ketishlari uchun jamiyat va kasbiy etiket qoidalari talablariga rioya qilinishidan tashqari ko'rsatilgan xizmatning sifati ham iste'molchilar talablari darajasida bo'lish kerak.

Aholi va sayyohlarga xizmat ko'rsatadigan ovqatlanish korxonalarida iste'molchilar bilan asosan ofitsiantlar, metrdotellar, shveytsarlar, barmenlar va garderobchilar muloqotga tushishadi. Shu boisdan ham ularning o'zini tutish, yurish-turish va muloqot qilish qoidalariga, ayniqsa razryadli kafe va restoranlarda, o'ta katta ahamiyat beriladi, chunki xo'rRANDalar restoran va kafelarga nafaqat ovqatlanish zaruriyati bilan, har xil tantanali marosimlarni o'tkazish yoki dam olish uchun ham kelishadi. Shu sababli ham restoran va kafelarning tashqi ko'rinishi, kirish va tashqi kiyimlarini yechish xonalari, ovqatlanish zallarining bezatilishi ham dizayn qoidalariga muvofiq bo'lishi lozim.

Ovqatlanish korxonalarida juda ham katta talab ofitsiantlarga va barmenlarga qo'yiladi, chunki ular iste'molchilar nazorati tagida ertadan kechgacha tik turib ishlashlaridan tashqari katta jismoniy ishni ham bajarishadi. Mavjud ma'lumotlarga qaraganda ofitsiant 12 soat ishi davomida o'n kilometrlab yo'l bosishidan tashqari 2 tonnagacha qo'lida ko'targan holda yuk (taomlar va ichimliklar) tashiydi. Bundan tashqari, iste'molchilar mahsulot sifati bo'yicha ta'nalarini ofitsiant va barmenlarga aytishadi. Zaldagi xo'randalar ovozi va musiqa ham, ayniqsa, ish kunining oxirlarida, ofitsiant va barmenlarning kayfiyatiga salbiy ta'sir etib, asablarini tajang qiladi. Shunga qaramasdan ular etiket qoidalariga qat'iy rioya qilishlari, o'zlarining yurish-turishlari, xatti-harakatlari va muomalalari bilan iste'molchilarga ozor yetkazmasliklari shart. Ular charchashlariga qaramasdan doimo go'zal harakatli, zebo, tabassumli muomala kabi fazilatlarini to oxirgi iste'molchi chiqib ketmaguncha saqlab qola olish qobiliyatiga ega bo'lishi kerak. Shu sababdan ham ofitsiant va barmenlar etiket qoidalarini bilishlaridan va tashqi go'zalligidan tashqari kasbiy yaroqlilik talablariga ko'ra ham tanlanadi.

Band materiallarini o'zlashtirish uchun tayanch iboralar

Kategoriya va etika kategoriyalari; burch va kasbiy burch; O'zbekiston fuqarolarining fuqarolik burchlari; ofitsiant, metrdotel, shveytsar, barmen va garderobchi.

3.2. Vijdon

Vijdon ham odamlarga va kasb egalariga mansub axloqiy tushuncha bo'lib, yaxshilik nima-yu, yomonlik nimaligiga javob beradigan ichki ishonch, o'z xatti-harakatlari uchun axloqiy mas'uliyatni anglash – sezish. Vijdon shaxsning axloqiy jihatdan o'z-o'zini nazorat qila olish, o'zida axloqiy burchni mustaqil shakllantirish hamda o'zidan uni ado etishni talab qilish va o'z xatti-harakatiga hamda yurish-turishlariga baho berish qobiliyatini

ifodalaydi. Vijdon yaxshilik, burch, halollik kabi tushunchalari bilan bog'liq bo'lib, poklik va halollik mezoni hisoblanib, kishining xatti-harakatlari, yurish-turish uchun atrofda odamlar va jamiyat oldidagi axloqiy javobgarligini sezish qobiliyati hisoblanadi. Faqat vijdon odamlar bilan yomon munosabat qilishga, yomon yo'llarga yurishga, o'z burchlarini bajarmaslikka yoki yomon bajarishga yo'l qo'ymaydi. Faqat vijdon odamning oila, jamiyat oldidagi burchlarini ado etishni ta'minlaydi.

Vijdon – bu odamning ichki sudyasi bo'lib, u odamlarni yomon xatti-harakatlardan saqlabgina qolmasdan, jamiyat qoidalariga ko'ra harakat qilishga undaydi.

Aholiga va sayyohlarga xizmat ko'rsatadigan ovqatlanish korxonalarida vijdon xodimlarning xo'randalarga nisbatan o'z kasbiy burchlarini ado etmaslik yoki yomon bajarish xohishidan saqlaydigan posbon hisoblanadi. Aynan vijdon ofitsiantlar, barmenlar, metrdotellar, bufetchilar, garderoבחilar, pol tozalovchilar va taom tayyorlovchi xodimlarni o'z kasbiy burchlarini to'liq va sifatli bajarishga da'vat qiladi, ularni iste'molchilarga nisbatan qo'pollik, noxush muomala qilishdan, taomni o'z vaqtida keltirib bermaslikdan, pulini noto'g'ri hisoblash kabi yomon xatti-harakatlardan saqlaydi.

Sobiq ittifoq davrida Rossiya restoranlarining birida shunday bir hodisa ro'y berganligi to'g'risida matbuotda e'lon qilingan edi: ofitsiant mehmonlarga stol atrofida o'tirishlarga yordam bergandan keyin metrdotel oldiga kelib, ularga xizmat ko'rsatishdan bosh tortishini aytgan. Sababi shundaki, xo'randalar kompaniyasi yaxshi xizmat qilish uchun ofitsiantga pora berishga harakat qilishgan. Ofitsiant o'z xizmati uchun pora olishga vijdoni yo'l qo'ymagan. Aynan taomlar portsiyalarini retsepturaga ko'ra to'liq berish, faqat sifatli mahsulotlardan foydalanish, sanitariya talablariga ko'ra taomlar tayyorlash ham vijdon "nazorati" ostida amalga oshiriladi.

Band materiallarini o'zlashtirish uchun tayanch iboralar

Vijdon; ichki sudya, posbon.

3.3. Or-nomus (nomus) va obro‘

Bundan oldin ta’kidlanganidek, or-nomus (nomus) ham kasbiy etikaning asosiy kategoriyalaridan biri hisoblanadi. Or-nomus (nomus) – bu kishining boshqa shaxslarga, shu jumladan oila a’zolariga, hamkasblariga va rahbar hamda mutaxassis xodimlarga nisbatan sharm-hayoli munosabatda bo’lishga undovchi his, o’zining obro’sini ulug’lash va ardoqlash tuyg’usidir. U kishining qadr-qiymatiga, o’z harakatlari oldidagi axloqiy mas’uliyatlariga bo’lgan qarashlarni ifodalovchi tushuncha. Aynan or-nomus (nomus) o’zining xatti-harakatlarini o’z vaqtida to’xtatishni sezish har bir kishining obro’sini saqlashga qaratilgan harakatidir.

Nemis faylasufi Georg Vilgelm Fridrix Gegel “Or-nomus tamoyillarining asosiy qoidalaridan biri shundan iboratki, har bir odam kim bo’lishidan qat’iy nazar, o’z xatti-harakati bilan o’zgalar undan ustun bo’lishiga yo’l qo’ymasligi joiz”dir degan.

Or-nomus (nomus) – bu odamni baholash va atrofdagi kishilar tomonidan uni hurmat qilish mezonini yoki o’lchovidir. Or-nomus (nomus) kasbiy etikaning boshqa kategoriyasi bo’lgan obro’ tushunchasi bilan chambarchas bog’liq.

Obro’ – bu ijtimoiy hayotning turli sohalarida, masalan, ilmiy, diniy, siyosiy sohalarida, jamoalarda, oilada, biron shaxsning bilimi, tajribasi, tashkilotchiligi kabi axloqiy fazilatlarini tufayli orttirgan, ko’pchilik tomonidan e’tirof etilgan ta’siri, nufuzidir. Obro’ shaxsning xulqi, Vataniga chin sadoqat bilan xizmat qilishi tufayli ortib boradi. Obro’ – bu yuksak axloqiy ma’naviyat majmui, shuningdek, uni o’zida hurmat qilish belgisidir.

Yuqori obro’li kishining hurmati yana ham baland, ishlari esa tez va sifatli bitadigan bo’ladi. Obro’ bir kunlik yoki bir yillik xatti-harakat va yurish-turishlar natijasida emas, xuddi tomchilar yig’ilib oqar suv hosil bo’lganidek, u yoshlikdan shakllanib boradi. Shuning

uchun ham rus xalqining “obro‘yingni yoshlikdan saqla” degan maqoli bor.

Obro‘ ayniqsa, aholiga va sayyohlarga xizmat ko‘rsatuvchi korxonalar ishchi xodimlari, rahbarlari va mutaxassislari uchun juda ham o‘ta katta ahamiyatga ega. Agar aholining 75-80 %ga yaqini ovqatlanish korxonalari xizmatidan foydalanilishi hisobga olinsa, obro‘ning qanday tez tushib ketishini odam o‘z ko‘zi oldiga keltirishi mumkin. Shuning uchun ham har bir odam, har bir mutaxassis yoki har bir rahbar xodim obro‘ orttirishga va orttirilgan obro‘sini saqlashga harakat qilishi lozim. Yaxshi munosabat qoidalariga bag‘ishlangan ko‘p jildli asarida amerikalik yozuvchi Alisa Stoun “O‘zingning obro‘yingni saqla, o‘zingdan past madaniyatli kishilarga o‘xshama. Esingda bo‘lsin, sen undan libosing, qaddi-qomating, xatti-harakating va odobing bilan ustun bo‘lishga harakat qil” deb yozgan. Aynan o‘z obro‘sini saqlashni his etish tuyg‘usi aholiga va sayyohlarga xizmat ko‘rsatadigan korxonalar xodimlarining o‘z burchlarini sifatli ado etishga, iste‘molchilarni aldamaslikka, ular bilan etiket talablariga ko‘ra xushmuomalalik qilishga, o‘zini yomon yo‘llardan qaytarishga va tashqi qiyofasini yaxshilashga hamda jamiyatning boshqa talablariga itoat qilishga majbur qiladi.

Obro‘ haqida *Abu Rayhon Beruniy* ham o‘zining ibratli gapini keltirib o‘tgan, *“Kimda-kim qarindoshlari sababli o‘ziga obro‘, yaqinlik axtarsa va o‘tgan ajdodlari bilan kibrlansa, o‘sha kishining o‘zi o‘lik, ajdodlari esa tirik sanaladi.”* – degan.

Shuningdek, Samarqand viloyati hokimi Erkinjon Turdimov o‘zining yig‘ilishida: *“Ochiqlik va oshkoralik rahbarga faqat obro‘ keltiradi. Bu fazilat mutasaddi shaxsning o‘zini ortiqcha, zararli odatlar, g‘ayriqonuniy harakatlar, umuman, yomon ishlardan tiyilishiga yordam beradi, xushyorligini oshiradi, aholini o‘z faoliyatidan xabardor etib turadi”*, deb ta’kidlagan. Ya’ni, har bir yuqori lavozimda faoliyat olib borayotgan shaxs bajarayotgan ishini ochiqlik va oshkoralik bilan olib borishni talab etadi.

Band materiallarini o'zlashtirish uchun tayanch iboralar
Or-nomus, sharm-hayo, obro'.

Nazorat savollari

1. Siz burch deganda nimani tushunasiz va uning tasdiqlangan ta'rifini bering?
2. Burchning, shu jumladan, o'zingizning burchingizni qaysi asosiy turlarini bilasiz, O'zbekiston fuqarolarining burchlari nimalardan iborat va qaysi hujjatda o'z aksini topgan?
3. Fuqarolik burchining fuqaro kasbi bilan qanday aloqasi bor, kasbiy burch deganda nimani tushunasiz va u servis sohasi mutaxassisliklari hamda xodimlari uchun qanday ahamiyatga ega?
4. Sizning vijdonli va vijdonsiz kishilarga munosabatingiz qanday?
5. Vijdon bu o'zi nima, ensiklopedik adabiyotlarida unga qanday ta'rif berilgan?
6. Vijdonning talabalar o'qishi, yaxshi mutaxassis bo'lishi va kelajakda xalqqa va Vataniga xizmat qilishida ahamiyati qanday?
7. Fuqarolar, shu jumladan talaba va mutaxassislar uchun or-nomusning qanday ahamiyati bor?
8. Or-nomussiz kishining o'z kasbiga va fuqarolik burchiga ta'siri qanday bo'lishi mumkin?
9. Sizningcha, obro'ning burch, vijdon va or-nomuslar bilan qanday aloqasi bo'lishi mumkin?
10. Obro' talaba va mutaxassislar uchun qanday ahamiyatga ega?
11. Obro'ning jamiyatda shakllangan ta'rifi qanday?
12. Obro' haqida ulug' mutafakkir va insonlar qanday fikrlarni bildirganlar?

4-BOB. KASBIY KORXONALARDA MUNOSABAT VOSITALARI VA QOIDALARI

4.1. Munosabat vositalari

Hayotda har kuni, har soatda, ko'chada, jamoat joylarida, hatto o'quv muassasalarida va oilada hamda korxonalarda qo'pol va dag'al muomala, boshqalarga, hatto xotin-qizlarga nisbatan surbetlarcha hurmatsizlik qilishning hamda xo'rlaydigan boshqa munosabatlar guvohi bo'lamiz. Odamlarning bunday xatti-harakatlari ular ma'naviy-ma'rifiy saviyasining pastligi, boshqalar bilan munosabat qilish qoidalarini bilmasliklari va o'zlarini tuta olmaslik natijasidir. Katta ma'naviy madaniyatga ega bo'lgan va ma'rifatli hamda har qanday vaziyatda o'zini tuta oladigan, xatti-harakatini boshqara oladigan har bir odam boshqalar bilan ko'chada ham, jamoat va ish joylarida ham, uyda ham, o'rtoqlari bilan ham yaxshi munosabat qiladi va har qanday nizoli (janjalli) vaziyatdan ham muvaffaqiyatli chiqadi, chunki u o'zini tutish, yurish-turish qoidalariga rioya qiladi, muloqot qilishda ishlatiladigan iboralarga e'tibor bilan qaraydi va bir-biri bilan bo'ladigan muloqotda ovoz ohangining hamda yuz-ko'z harakati holatining ahamiyatini yaxshi tushunadi.

Odamlar o'rtasidagi, ularning qayerda bo'lishidan qat'iy nazar, munosabat qoidalarining asosini so'zlashishda ishlatiladigan iboralar, ovoz ohangi, bir-birlariga qarab boqish va imo-ishoralar holati tashkil qiladi. Ular maxsus adabiyotlarda insoniy munosabatlar vositalari yoki belgisi deb nomlanadi.

Insoniy munosabatlarda ishlatiladigan muloqot vositalari (belgilari): bir-biriga qarab-boqish, so'z, so'z ohangi va imo-ishoralar har biri alohida va birgalikda, ulardan foydalanayotgan odamlar to'g'risida ko'p narsani aytishi mumkin. Quyida ushbu munosabat vositalari – belgilari ahamiyati ko'rib chiqiladi.

So‘zlashish

Odamlar munosabatlarining yuragini so‘zlashish tashkil qiladi. Ular so‘z orqali bir-birlariga bo‘lgan



munosabatlarini, shodu-xurramliklarini, dardi-hollarini, his-tuyg‘ularini, fikr-takliflarini, yo‘l-yo‘riqlarini, dunyoqarashlarini, xatti-harakatlarini ifodalaydi. Albatta, kishilar o‘rtasidagi har bir munosabatning o‘ziga xos predmeti va vazifasi bo‘ladi.

Madaniy munosabatda bo‘lish gapiriladigan gapning ma’nosiga, unda ishlatiladigan ayrim so‘zlarni tanlashga, suhbatdoshiga gapni yetkazish ovozining ohangiga, qarab-boqishiga hamda qo‘l, yuzi va ko‘zining imo-ishoralariga juda ham katta e’tibor berishni talab qiladi, chunki yomon so‘z bilan suhbatdosh ko‘nglini “jarohatlash”, yaxshi so‘z bilan uning ko‘nglini “davolash” va suhbatdosh to‘g‘risida turli xil fikrlarga kelish mumkin.

Mutaxassislarning bir-birlari bilan va hamkasblari hamda boshqa kishilar bilan qiladigan munosabatlari fikrning ravon bayon etilishini, ko‘cha va qo‘llanilishdan chiqqan hamda suhbatdosh ko‘nglini ranjitadigan behayo iboralarni ishlatmaslikni, umuman olganda nojo‘ya gaplarni gapirmaslikni, suhbatdoshning yoshini, jinsini, dunyoqarashlarini va boshqa ularga xos xususiyatlarni hisobga olgan holda muloqot qilishni talab qiladi.

Muomala qilish madaniyati bir-birlarining so‘zlarini diqqat bilan va buzmasdan oxirigacha eshitishni hamda etiket qoidalariga rioya qilishni va tinglash davrida oyoq va qo‘llarini to‘g‘ri tutishni taqozo etadi.

Ma’naviy va ma’rifiy saviyali kishilar o‘rtasidagi muomala munosabati butun bir san’at hisoblanadi. Muomala davrida

soʻzlashishiga qarab suhbatdoshning madaniyati, saviyasi toʻgʻrisida aniq bir fikrlarga kelish mumkin.

Madaniyatli va saviyali kishilar oʻrtasidagi muloqot turlari tinglovchi ongining va muomala madaniyatining yanada rivojlanishiga imkon beradi.

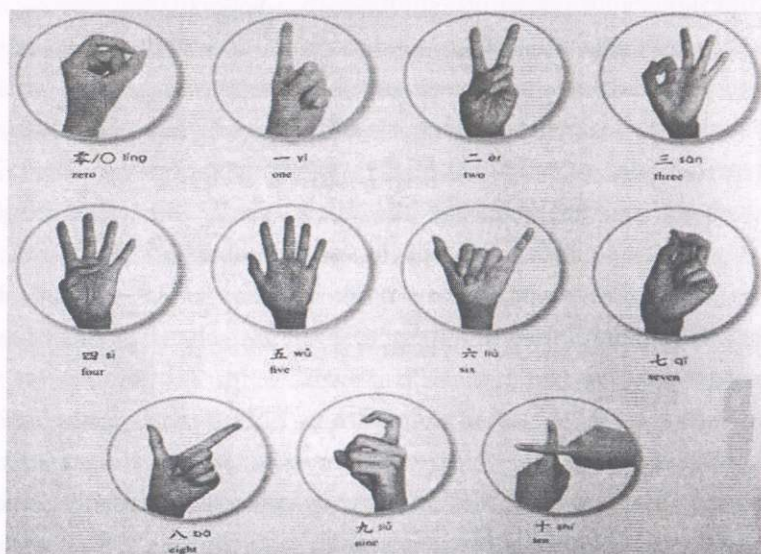
Soʻzlashish ohangi va qarab-boqishlar. Muloqot davrida soʻzlar maʼnosi har xil (yuqori, past, goho yuqori, goho past, baqiriq, uzuq-yuluq) ohanglar yordamida suhbatdoshga yetkaziladi.

Oddiy suhbatlashishda, savollarga javob berishda, bironing fikrini mulohaza qilishda va tarbiyalashda ovoz ohangi katta sirli ahamiyatga ega. Toʻgʻri soʻzlar ham jahl bilan, bironni mensimay, yaʼni kamsitib yoki qoʻpol holda talaffuz qilinganda dilga ozor beradi, suhbatdosh va atrofdagilarga noxush taʼsir qiladi. Shu bilan birga ohang meʼyorida talaffuz qilingan soʻzlar suhbatdosh kayfiyatini koʻtarish, unda umid hosil qilish, dalda berish, qoʻllab-quvvatlash siriga ega. Shu sababli ham muomala davrida soʻz ohangiga ahamiyat berish oʻta lozim.

Bir-birlari bilan va rahbar xodimlarning oʻzlariga boʻysunadigan kishilar bilan muloqot qilishida muloqot ishtirokchilari va rahbar xodimlarning qarab-boqishlari katta ahamiyatga ega. Masalan, ochiq chehra va dilkashlik muloqotning ishonchli boʻlishidan darak beradi. Yana shuni taʼkidlash kerakki, kinoyali, osilgan qovoqli qarab-boqishlar odamni xafa qilishi va diliga ozor berishi mumkin.

Imo-ishoralar. Ular ham odamlarning koʻchada, jamoat va ish joylarida, uyda va doʻstlari bilan muomalaga tushishda katta ahamiyatga ega. Imo-ishoralarni odamlar his-tuygʻularining, fikr va kayfiyatlarining “ovoqsiz tili” deb atashadi. Imo-ishoralar ham ochiq koʻngilli va qora koʻngilli, yaʼni xafa qiladigan, chiroyli va qoʻpol boʻlishi va moyillik yoki xushkoʻrmaslikni keltirib chiqarishi mumkin. Masalan, muloqotda meʼyoridan koʻp imo-ishoralardan foydalanish odamning hovliqmaligidan, oʻzini tuta olmasligidan, yaʼni

tajangligidan, fikrsizligidan darak beradi, xolos. Xuddi shuningdek, muloqot davrida gavdaning holatiga e'tibor bermaslik, uning g'ayriixtiyoriy harakatda bo'lishi, qashinish, ochiq esnash, muloqot joyida to'plash, nos yoki sigaret chekish ham umumiy madaniyatining pastligidan darak beradi va atrofdagi kishilarga hurmatsizlik deb qaraladi. Shuning uchun ham madaniyatli odam muomala qilishda muloqotning ushbu instrumentidan juda ham katta ehtiyotlik bilan foydalanadi.



Shuningdek, imo-ishoralarni qo'l yordamida ham amalga oshiriladi. Masalan, ushbu rasmdan ko'rish mumkinki, xitoy xalqining son (raqam)larni qo'l barmoqlari yordamida ko'rsatilishi keltirib o'tilgan.

Band materiallarini o'zlashtirish uchun tayanch iboralar

Hurmatsizlik; so'zlashish; ovoz ohangi; qarab boqish va imo – ishoralar;

4.2. Insoniy munosabat (etiket) qoidalari

Odamlar jamiyatda bir-birlari bilan aloqasiz, ajralgan holda yashay olmaydi. Ular har kuni bir-birlari bilan muomalada bo'ladi. Lekin muomala qilish darajasi odamning ichki madaniyatiga bog'liq. Ichki madaniyati esa o'z navbatida odamning axloqiy tarbiyasi bilan bog'liq bo'ladi. Odam atrofdagi kishilar, hamkasblari va oila a'zolari bilan muomala qilishda etiket qoidalariga rioya qilinishi shart. Odamlarning muomala tarixi mobaynida shakllangan va mantiqiy asoslangan muomala qoidalari quyidagilardan iborat:

- xushmuomalalik;
- odoblilik va mehribonlik;
- nazokatlilik (muloyimlik);
- kamtarlik;
- sabr-toqatlilik.

Xushmuomalalik – madaniyatlilik belgisi, madaniyatli kishining boshqalar bilan muomala qilishining odatga aylangan usuli,



barcha jamiyat a'zolariga, hamkasblariga, oila a'zolariga va o'ziga ko'rsatadigan hurmat belgisi hisoblanadi. Xushmuomalalik boshqalarga va o'ziga hurmat bilan qarashning, ular manfaatlarini hisobga olishning va hurmatga sazovorligini tasdiqlashning

elementar qoidasi hisoblanadi.

Xushmuomalalik munosabatga aloqador kishilarning kayfiyatiga ijobiy ta'sir ko'rsatadi. Natijada munosabatda bo'lgan tomonlarning bir-birlariga bo'lgan hurmati oshadi. Bu esa munosabat obyekti bo'lgan masalalarning ijobiy hal bo'lishiga olib keladi. Demak, xushmuomalalikning jamiyatdagi ahamiyati juda ham katta. Shu

sababdan ham bo'lsa kerak, Servantes "xushmuomalalikdek bironta narsa ham shunday arzon turmaydi va shunday qimmat baholanmaydi", degan edi.

Xushmuomalalik haqiqiy va soxta bo'lishi mumkin. Haqiqiy xushmuomalalik odamning muomala harakati uning ichki madaniyati va his-tuyg'ulari bilan uyg'unlashadi. Aks holda uning xushmuomalaligi soxta bo'lishi mumkin. Soxta xushmuomalalik asosan muomala qilayotgan odamni yoqtirmaganligi, ichki madaniyati va his-tuyg'ularining qilayotgan muomala harakatiga mos kelmasligi hamda etiket qoidalariga rioya qilish majburliligi sababli sodir bo'lishi mumkin. Madaniyatli odam ko'chada ham, jamoat joylarida ham, korxonalarda ham, oila a'zolari va o'rtoqlari bilan ham bir xil haqiqiy xushmuomalada bo'ladi. Madaniyatli odamning xushmuomalaligi uning muomala vaqtidagi kayfiyatiga bog'liq bo'lmaydi. Yana shuni e'tiborga olish kerakki, xushmuomalalikning chegarasi bor, undan chiqmaslik kerak. Aks holda xushmuomalalik xushomadgo'ylikka va lagانبardorlikka aylanib ketishi mumkin.

Ko'rsatilganlardan tashqari xushmuomalalik bir nechta shaklda bo'lishi mumkin, masalan, ochiq chehra bilan muomala qilish, hurmat-ehtirom bilan (katta yoshdagi va lavozimdagilarga nisbatan) muomala qilish, vazminli, muomala qilish (notanish kishilar bilan, xolis hurmat jihatidan muomala qilish (ya'ni, odamshavandalik qoidalaridan kelib chiqqan holda) va o'ta xushmuomalali muomala qilish.

Adabiyotlardagi ma'lumotlarga qaraganda, xushmuomalalikning eng muhim elementlaridan biri hamkasb va tanishlarning otlarini eslab qolish va ismi-shariflarini tilga olib muomala qilish hisoblanadi. Bu to'g'rida amerikalik ruhshunos D.Karnegi shunday degan: "Odamlarning aksariyati e'tiborini to'plab, odamlarning otlarini yodlab olish, esdan chiqmaydigan holda xotirada saqlab qolish uchun vaqt va energiyani sarf qilishni xohlamasligi sababli odamlarning otlarini yodda saqlab qolishmaydi. Ular o'zlarini oqlash uchun

bandligini vaj qiladilar. Ularning Franklin Ruzveltdan ham oshiq band emaslik ehtimoli katta. U hatto uchrashgan mexaniklarning ham otlarini eslab qolish va payti kelganda xotirasida qayta tiklash uchun u doimo vaqt topar edi. F.Ruzvelt atrofdagilarning ishonchini qozonishning eng oddiy, eng tushunarli va eng ta'sirchan usullaridan biri – bu ularning otlarini eslab qolish va o'zining keraklilikiga ishonch hosil qilishi ekanligini bilar edi". Haqiqatdan ham shunday, chunki otini tilga olib xushmuomalalik qilish uning jamiyatda o'ziga yarasha hurmati va o'rni borligiga ishonch hosil qildiradi. Shuningdek, Nemis faylasufi Georg Vilgelm Fridrix Gegel (1770-1831) ham "Chin xushmuomalalikka aynan burch sifatida qaramoq joiz. Umuman, biz o'zgalarga iltifotli bo'lmog'imiz kerak" deganlar.

Odoblilik va mehribonlik. Hayotda odam ba'zan etiket qoidalariga to'g'ri kelmaydigan vaziyat va munosabatlarga duch keladi. Odamning to'g'ri harakat va qaror qabul qilib, har qanday vaziyatdan obro' bilan chiqishi odoblilik va mehribonlik qoidalariga (talablariga) rioya qilish bilan chambarchas bog'liq. Odoblilik va mehribonlik vaziyat holatini o'z vaqtida sezishga imkon beradi.

Odoblilik – bu odamning vujudga kelgan har qanday vaziyatda ham boshqalar bilan to'g'ri muomala qilish, gaplash ohangini to'g'ri tanlash, vaziyat keskinligini pasaytiruvchi so'zlarni o'z vaqtida topib ishlatish va o'zining xatti-harakatida odoblilik talablariga rioya qila olish qobiliyatidir. Odobli va mehribon odam boshqalarning kamchiliklarini sezmaslikka harakat qiladi, kishilarning so'zini bo'lmaydi, agar keskin obyektiv sabab bo'lmasa, boshqalarning gapiga aralashmaydi, keraksiz va bexosdan luqma tashlamaydi, boshqalarning gaplarini diqqat-e'tibor bilan oxirigacha tinglaydi, muloqotdagi va atrofdagi boshqa kishilarning, hamkasblarining, oila a'zolarining ichki dunyosiga, fikr-mulohazalariga, dini va e'tiqodiga hurmat bilan qaraydi, ularni tushunishga harakat qiladi. Shuning uchun ham odoblilik odamlarda huzur-halovat, yaxshi kayfiyat va odoblilarga nisbatan esa boshqalarda hurmat hissini tug'diradi.

Odoblilik va mehribonlik ham odamshavandalikning eng muhim shartlaridan biri hisoblanadi. Odoblilik talablariga ko'ra hatto eng yaqin do'stlar ham, oila a'zolari ham bir-birlari bilan izzat-hurmat bilan muomala qilishlari shart. Odoblilik va mehribonlik qoidalariga ko'ra madaniyatli odam biron kishini yoki suhbatdoshini bexosdan ranjitganda yoki kayfiyatiga ta'sir qiladigan so'zlarni aytib yuborganda yo'l qo'ygan xatoligi uchun kechirim so'raydi. Bu esa aqlli odam sifatida uning obro'sini yanada oshiradi.

Odobli kishi har qanday vaziyatda odamlar yoshini, jinsini, mansabini, muloqot joyini, begonalarning bor-yo'qligini hisobga olgan holda shirinsuxanlik bilan muomala qiladi. Shuning uchun odoblilik va mehribonlik odamlarning oliyjanoblik xossalaridan biri hisoblanadi.

Agar odoblilik va mehribonlik qoidalarining chegarasidan chiqilsa, ularga itoat qilinmasa, suhbatdoshni nohaq xafa qilish, ranjitish, ba'zan esa nohaq diliga ozor yetkazish kabi hodisalar ro'y berishi mumkin. Odoblilik xushmuomalalik bilan birga servis xizmatini ko'rsatuvchi korxonalar mutaxassislarining ajralmas kasbiy fazilatlaridan biri bo'lishi kerak.

Nazokatlilik va muloyimlilik deb, odamning vaziyat holatining nozikligini seza olish va o'z vaqtida unga o'z munosabatini odoblilik va xushmuomalalik bilan bildirish qobiliyatiga aytiladi. Etikaning bu qoidasi odoblilik va xushmuomalalik qoidalari bilan chambarchas bog'liq. Uning bog'liqligi shundan iboratki, odoblilik qoidasi keraksiz hollarda do'stlar, oila a'zolari, kasbkorlar va begona kishilarning gapiga qo'shilmaslikni talab qilsa, nazokatlilik esa nozik vaziyatlarda odoblilik bilan nozik ahvolga tushgan suhbatdoshlarni yoki ulardan birini undan chiqarishni talab qiladi. Birovlarni nozik ahvoldan chiqarish uchun, albatta muloyim va xushmuomalali bo'lish lozim, qo'pol so'zlarni ishlatish mumkin emas, bunday hollarda vaziyatni unda ham noziklashtirish mumkin.

Nozik holatga nazokatlilik va xushmuomalalik bilan qo'shilish suhbatdoshlarning nozik vaziyatdan bir-birlaridan ranjimasdan chiqishiga va suhbatning to'g'ri davom etkazilishi uchun imkoniyat yaratadi. Masalan, ikki kishi o'rtasida bo'layotgan qizg'in suhbatda ulardan biri o'ylamasdan ikkinchi suhbatdoshning shaxsiga tegadigan so'zni yoki gapni gapirganda ikki suhbatdosh o'rtasida nozik vaziyat kelib chiqadi. Agar bunday holda uchinchi kishi odoblilik va muloyimlik bilan "bu unday emas, bunday demoqchi edi" deb tushuntirish bersa, suhbatdoshlar og'ir vaziyatdan chiqqan, vaziyat yechilgan, ikkinchi suhbatdoshning esa asabi joyiga tushgan bo'lar edi.

Kamtarlik. Odamning ijtimoiy va shaxsiy hayotda kamtarligi axloqiy, ya'ni odob talablaridan bo'lib, etiketning eng asosiy qoidalaridan biri hisoblanadi. Kamtarlik – bu shaxs tomonidan jamiyat va atrofdagi odamlar oldidagi o'zining burchini anglab yetganlik shakli. Kamtar odamlarga quyidagi xususiyatlar xos bo'ladi:

- boshqalarga nisbatan hech qachon ortiqcha huquqqa ega bo'lishni talab qilmaydi;

- o'zining xohishi bo'yicha jamiyat talablariga to'liq bo'ysunadi;

- o'zining shaxsiy ehtiyojlarini ushbu jamiyatdagi xalqlarning moddiy sharoitiga muvofiq chegaralaydi;

- barcha odamlarga nisbatan hurmat bilan munosabat qiladi;

- odamlarning mayda-chuyda kamchiliklariga kam e'tibor beradi, agar kamchiliklar ularning shaxsiy manfaatlariga bilan bog'liq bo'lmasa;

- bir vaqtning o'zida o'zining xalq oldidagi xizmatiga, xatti-harakatlariga va kamchiliklariga tanqidiy qaraydi.

Kamtar odam hech qanday sharoitda va hech qachon o'zining xalqi yoki Vatani oldidagi xizmatlariga a'lohida ahamiyat bermaydi va ularni o'z-o'zidan ado etilishi kerak bo'lgan burch deb hisoblaydi. Bu birinchi navbatda o'z xohishi bilan xalqiga, vataniga o'zining

hayotini bag'ishlagan kishilarga mansubdir. Kamtar odam hech qachon boshqalarga nisbatan o'zini yaxshiroq, aqlliroq deb ko'rsatishga harakat qilmaydi va hech qachon boshqalardan bilimli, unvoni yoki mansabi bo'yicha ustunligini ochiq uqtirmaydi, o'zi uchun hech qachon imtiyozli, ya'ni boshqalarga nisbatan yaxshi sharoit, maxsus qulayliklarni yaratishni va xizmat qilishni talab qilmaydi. Adabiyotlardagi ma'lumotlar tahlilidan shunday xulosaga kelish mumkin: nokamtarlik – bu madaniyatsizlik belgisi. Bundan oldin ismi-sharifi tilga olib o'tilgan D.Karnegi nokamtar insonlar to'g'risida shunday degan: "Faqat o'zi to'g'risida gapiradigan hamda faqat o'zi to'g'risida o'ylaydigan odam o'ta madaniyatsiz. U o'ta bilimli bo'lishidan qat'iy nazar madaniyatsiz". Shu boisdan ham hech qachon va hech qanday sharoitda "Men hali senga ko'rsataman", deb yoki shunga yaqin ma'nolarda gapirish mumkin emas. Psixologlar, ya'ni ruhshunoslarning fikriga ko'ra bunday gaplar "Men sendan aqlliroqman, men senga shunday narsani aytmoqchimanki, u sening fikringni hali o'zgartirishga majbur qiladi", deyish bilan teng. Ma'lumki, bunday gaplar suhbatdoshning g'azabini chiqarishdan tashqari unda qarshilik ko'rsatish va kurashni davom ettirish xohishini tug'diradi, xolos. Agar biron narsani isbotlash kerak bo'lsa, shunday yo'l tutish kerakki, u yo'l suhbatdoshning shaxsiga ozor yetkazmasligi lozim.

Sabr-toqatlilik. Inson hayoti davomida har xil tabaqadagi kishilar bilan muomalada bo'lishi mumkin, masalan, mulkdorlar, biznesmenlar, tadbirkorlar, mansabdor kishilar va siyosatchilar bilan. Bundan tashqari, har xil millat vakillari bilan, boshqa dinlarga itoat qiladiganlar bilan ham muloqot qilishlari, birga faoliyat ko'rsatishlari va hatto birga yashashlari ham mumkin. Hatto shunday hollar bo'lishi mumkinki, umuman yoqtirmaydigan kishilar, hatto dushman davlat vakillari bilan ham muloqotda bo'lishiga to'g'ri kelishi mumkin. Xuddi shuningdek, madaniyatsiz va o'ta tajang, o'zini tuta olmaydigan insonlar bilan muloqotda bo'lish ehtimoli ham bo'ladi.

Fransuz adibi Stendal (1783-1842) siyosat bilan shug'ullanuvchilarga qarata "Sabr-toqat hamda g'azabni jilovlay olish qobiliyatidan mahrum kishini siyosatchi deb bo'lmaydi", deganlar.

Yuqorida ko'rsatilgan har bir jamiyat a'zolarining sotsial guruhiga, mansabiga, diniga, madaniyat darajasiga yarasha fikri, dunyoqarashi, ong-bilim darajasi bor. Ular bilan muloqotda bo'lishda ularning qiziqishlariga, dunyo qarashlariga, diniy e'tiqodlariga, urf-odatlariga va axloq qoidalariga to'g'ri kelmaydigan xatti-harakatlariga shoshilmasdan, odoblilik va xushmuomalalik bilan qarash va muloqotni keskinlashtirmasdan oxirigacha muvaffaqiyatli yetkazish qobiliyatiga *sabr-toqat* deyiladi. Sabr-toqat xalqimizning eng oliyjanob fazilatlaridan biri va islom dinida va boshqa dinlarda alohida o'rni bor. Xalqimizning sabr-toqatligi mamlakatimiz hududida 90ga yaqin millat vakillarining tinch-totuv yashashi garovi bo'lib kelmoqda.

Sabr-toqat qoidasi etiketning eng qadimiy talablaridan biri hisoblanadi va uning tarixi jamiyatning sinflarga tabaqalanishi va dinlarning kelib chiqishi bilan chambarchas bog'liq bo'lib, turli tabaqa va din vakillarining jamiyatda birga nizosiz yashashini ta'minlash garovi bo'lib kelgan.

Bozor iqtisodiyotida mulkdorlar, tadbirkorlar, biznesmenlar va aholining nochorlar guruhlarining paydo bo'lishi hamda turli dunyoqarashlarning, xalqlar va dinlar orasida nizolarning mavjudligi davrida sabr-toqatning ahamiyati juda ham oshadi. Sabr-toqat bilan aholi o'rtasida tushuntirish va tarbiyaviy ishlarni, turli dunyoqarash va din vakillari bilan muomala qilish xalq ichida tinch-totuv yashashga, nizo va muammolarni ijobiy hal qilishga imkon beradi.

Hozirgi vaqtda sabr-toqat jamiyatning sotsial guruhlari, turli dunyo qarashlar va dinlar o'rtasidagi nizo va muammolarni bartaraf qilishning hamda iqtisodiy qiyinchiliklarni yengishning asosiy vositasi bo'lib xizmat qiladi.

Madaniyatli mutaxassis va rahbar xodimlar, ularning qayerda, qachon va qanday sharoitlarda muloqotga tushishlariga qaramasdan, yuqorida ko'rib chiqilgan etiket qoidalariga talablariga rioya qilishlari shart. Shundagina odamlar orasida, jamiyatda va korxonasida izzat-hurmatga sazovor bo'ladi.

Band materiallarini o'zlashtirish uchun tayanch iboralar

Xushmuomalalik; odoblilik va mehribonlik; nazokatlilik (muloyimlik); kamtarlik; sabr-toqatlilik.

Nazorat savollari

1. Muloqotning ovozsiz tili deb nimalarga aytiladi?
2. So'zlashish ohangi, imo-ishoralar va boqishlarga qarab suhbatdosh to'g'risida qanday ma'lumotlar olish mumkin?
3. Siz qaysi ohangda so'zlashganlarni, qanday imo-ishoralarni va qarab-boqishlarni yoqtirasiz?
4. Aytingchi, xitoyliklar son (raqam)larni qo'l barmoqlari yordamida qanday ifodalaydi?
5. Xushmuomalalikning qaysi qoidalarini bilasiz va Siz uchun ularning qaysisini birinchi joyga qo'yish mumkin?
6. Xushmuomalalik deganda nimani tushunasiz, uning ma'naviy madaniyat bilan qanday a'loqasi bor, xushmuomalaliklari bo'yicha o'rtoqlaringizga qanday baho bergan bo'lar edingiz?
7. Nimani xushmuomalalikning eng asosiy elementi deb hisoblaysiz, bu to'g'risida D.Kornegi va Gegel qanday fikrda?
8. Odoblilik deganda kishilarning qanday fazilatini tushunasiz?
9. Odobli va mehribon odamlarga qanday fazilatlar xos va guruhingizda kimlarni odobli deb hisoblaysiz?
10. Odoblilik va mehribonlik qoidalarini chegarasidan chiqadigan kishilar kompaniyasida o'zingizni qanday sezasiz?
11. Aytingchi, nazokatlilik deganda nimani tushunasiz, uning "nozik vaziyat" tushunchasi bilan qanday aloqasi bor?

12. Sabr-toqat nima, uning kasbiy xizmatni sifatli o'tashda va xalqlarning tinch-totuv yashashida qanday ahamiyati bor?

13. Siz nima deb o'ylaysiz, sabr-toqat masalasi dinlarda va xalqlar tajribasida o'z aksini topganmi yoki yo'qmi?

14. Kamtarlik deganda nimani tushunasiz, guruhdosh va o'qituvchilaringizdan kimlarni kamtar insonlar deb hisoblaysiz?

15. Kamtar odamlarga xos fazilatlarni aytib va ta'riflab bera olasizmi?

16. Kamtarlik to'g'risida ruhshunoslar qanday fikrda ekanligini bilasizmi?

5-BOB. AHOLI VA SAYYOHLARGA XIZMAT KO'RSATADIGAN OVQATLANISH KORXONALARIDA SO'ZLASHISH ETIKETI

5.1. So'zlashishga qo'yiladigan umumiy talablar

Bundan oldin ta'kidlanganidek, muomala qilish odobi odam umumiy madaniyatining eng asosiy elementi hisoblanadi. Insonlar, korxonalar va jamiyat oldida turgan ko'pchilik muammolar muomala natijasida hal qilinadi. Masalan, ovqatlanish korxonalarida xodimlar o'zlarining xizmat faoliyati bilan bog'liq qator masalalarni yechadilar. Aholiga va sayyohlarga xizmat ko'rsatadigan korxona va tashkilotlar xodimlari uchun o'zaro va boshqalar bilan muomala qila olishlarining ahamiyati o'ta muhim.

Odamlarning, shu jumladan, korxona xodimlarining bir-birlari bilan do'stona kayfiyatda bo'lishi va tez do'stlashib ketishi ularning o'zaro munosabat qilish madaniyatiga bog'liq bo'ladi. Yaxshi munosabat odamlarning bir-birlariga mehrini oshiradi va korxona xodimlarini oldidagi vazifalarni bajarish uchun jipslashtiradi.

Odamlarning va bir korxonada ishlaydigan xodimlarning bir-birlari bilan munosabatga tushishida kerakli va nazokatli so'zlarni tanlab ishlatish, ularni to'g'ri talaffuz qilish, so'z ohangiga e'tibor berish, salomlashishda va tanishishda, birovlarini qabul qilishda va suhbat o'tkazishda amaldagi etik qoidalarga rioya qilish muhim ahamiyatga ega.

So'z munosabatga tushish vositalarining eng muhimi hisoblanadi. So'zlar orqali korxona xodimlari bir-birlariga jipslashadi, korxona, odamlar faoliyati boshqariladi, kerakli ma'lumotlar olinadi, xizmat ko'rsatish ishlari amalga oshiriladi. So'z orqali xodimlar bir-birlariga bo'lgan munosabatlarini, shodu-hurramliklarini, his-tuyg'ularini, fikr-takliflarini, yo'l-yo'riqlarini, dunyoqarashlarini va xatti-harakatlarini ifodalaydilar.

Yuqoridagi talaffuz etilgan ifodalardagi soʻzlarni yetkazib berish esa avvalo insonlarning bir-birlariga muomala qilish jihatlarida namoyon boʻladi.

Muomala madaniyatiga ega boʻlgan kishilar korxonada bir-birlari bilan va xizmat isteʼmolchilari boʻlgan aholi va sayyohlar bilan tez munosabatga kirishishadi. Muloqot davridagi xushmuomalalik esa suhbatdoshlar kayfiyatining yaxshilanishiga imkon beradi.

Muomala qilish – bu odamlar faoliyatining bir turi boʻlib, unga qator qoida va umumiy talablar mansub. Ularni bilish va amalda qoʻllash odamlarning bir-birlari bilan munosabatga kirishishining eng samarali usuli hisoblanadi, shu sababli aholi va sayyohlarga xizmat koʻrsatadigan ovqatlanish korxonalarining mutaxassislari hamda ularga bevosita xizmat koʻrsatadigan xodimlar muomala qilish qoidalarini bilishlari va aholi oʻrtasida targʻibot ishlarini ham olib borishlari zarur.

Bundan oldingi bobda koʻrsatib oʻtilganidek, muomala qilish vositalaridan eng asosiysi soʻzlashish hisoblanadi. Soʻzlar orqali odam oʻzining fikrini va dunyoqarashini ifodalaydi, oʻziga, boshqalarga, jamiyatga va sodir boʻlayotgan voqealarga oʻz munosabatini bildiradi. Soʻz odamlarni birlashtirishning va ular faoliyatini yoʻnaltirishning qudratli vositalaridan biri boʻlib, turli ehtiyojlarni qondirish, ishlab chiqarish jarayonlarini va jamiyatni boshqarishning asosiy quroli hisoblanadi.

Umumiy ovqatlanish korxonalarida xizmat isteʼmolchilari boʻlgan aholi va sayyohlar bilan asosan ofitsiantlar, barmenlar, metrdotellar, garderob xodimlari har kuni, korxona mutaxassislari va rahbar xodimlari baʼzan muloqotda boʻlishadi. Bundan tashqari korxona mutaxassislari va rahbar xodimlari hamda ularga boʻysunadigan xodimlar oʻrtasida ham deyarli har ish kuni muomala jarayoni boradi. Shuning uchun ham ushbu bobda koʻrib chiqilgan soʻzlashishni boshlash qoidalar va soʻzlashishga qoʻyiladigan talablar ovqatlanish korxonalarida aholiga va sayyohlarga bevosita xizmat

ko'rsatadigan xodimlarga, mutaxassis va rahbarlarga tegishli, chunki ular odamlar kayfiyatiga ta'sir qilmaydigan so'zlashishni boshlashning xolisona (neytral), uslublarini bilishlari va amalda qo'llay olishlari kerak. Bundan tashqari so'zlashishda ishlatiladigan iboralar faqat fikrlarni yetkazib berish vositasi bo'libgina qolmasdan, ular grammatik qoidalar talablariga ko'ra tanlanishi lozim. Bundan so'zlashish madaniyatiga qo'yiladigan asosiy talab kelib chiqadi: so'zlashishda qo'pol, jargon (ma'lum bir guruhga oid so'z bo'lib, faqat ularning o'zi tushunadigan va adabiy tildan farq qiladigan so'z va iboralar) iboralarni ishlatmaslik va adabiy tilda muomala qilish talab qilinadi. Shu bilan birga so'zlashishda uni odamlar uchun yoqimli va to'liq ma'no beradigan madaniy so'zlar ishlatilishi lozim, chunki so'zlashishda gapning ma'nosini har xil iboralar orqali yetkazish mumkin. Masalan, ofitsiant mehmonlardan birini taomlar turi bilan tanishtirishi kerak. U o'zining so'zini quyidagi shakllarda ifodalashi mumkin: "Marhamat, bu osh palov, bu esa shavla, farqi ko'rinib turibdi- a?" yoki "bu yerga keling, ko'rdingizmi, bu osh palov, bu esa shavla, farqiga endi borgandirsiz?". Misollardan ko'rinib turibdiki, ofitsiantning birinchi misoldagi gapida suhbatdoshning jig'iga tegmaydigan neytral iboralardan gap tuzilgan. Ikkinchi misolda gapning tuzilish va uning suhbatdoshga yetkazilish shakli qo'pol iboralarni, masalan, "bu yoqqa keling", "farqiga endi borgandirsiz?", o'z ichiga oladi. Bundan tashqari ikkinchi gap suhbatdoshga nisbatan hurmatsizlik shaklida tuzilgan, xushmuomalalik shakliga zid.

So'zlashishga qo'yiladigan umumiy talablardan ikkinchisi – bu so'zlashishda hamma xizmat iste'molchilari uchun tushunarli bo'lmagan shevalarda gapirish mumkin emas.

Bugungi kunda O'zbekistonning chet davlatlar bilan iqtisodiy, siyosiy, texnikaviy va madaniy aloqalarining mustahkamlanishi va uning Jahon savdo tashkilotiga teng huquqli a'zo bo'lib kirishga tayyorlanish ishlarining boshlanib ketishi mutaxassislar, ofitsiantlar va barmenlarning chet tillarni bilishlarini ham taqozo qiladi. Ular kamida

eng ko'p tarqalgan ikkita chet tilini xizmat ko'rsatish doirasida muomala qilish darajasida bilishlari lozim.

Umumiy asosiy talablardan yana biri korxonaga kelgan xizmat iste'molchilaridan "chekkasi kim" deb so'rash o'rniga "navbatda turganlardan kim oxiri" deb so'rash to'g'ri bo'ladi.

Band materiallarini o'zlashtirish uchun tayanch iboralar

Muomala qilish; so'z; muomala jarayoni; xolisona uslublar; sheva; chet tillar.

5.2. Xo'randalar va qo'lostidagilarga murojaat qilish, ularning diqqatini tortish va ular bilan salomlashish etiketi

So'zlashish, ayniqsa xizmat ko'rsatish korxonalarida, etiket qoidalariga qat'iy rioya qilishni talab qiladi. So'zlashish etiketining o'ziga yarasha qator qoida va qonunlari mavjud. So'zlashish modelini tanlash suhbatdoshning yoshiga, bilim saviyasiga, tarbiyalanganlik darajasiga va jamiyatdagi mavqeiga bog'liq bo'ladi. Lekin shunday qoidalar borki, ular xizmat ko'rsatish bilan faoliyati bog'liq kishilar tomonidan qat'iy rioya qilinishi lozim. Ular qatoriga so'zlashish qoidalari ham kiradi.

Muomalaning etiket qoidalari so'zlashish turiga bog'liq bo'ladi. Aholiga va sayyohlarga xizmat ko'rsatadigan korxonalarda so'zlashishni quyidagi turlarga bo'lish mumkin:

- murojaat qilish va diqqatni tortish;
- salomlashish;
- tanishish;
- taklif, iltimos, maslahat va buyruq qilish;
- rozilik va norozilik bildirish;
- kechirim so'rash;
- maqto'v (kompliment) va ma'qullash;
- ma'qullamaslik va ta'na berish;
- tabriklash va tilak bildirish;

- minnatdorchilik bildirish;
- savol va javob berish;
- xayrlashish.

O‘zbekistonda davlat tilidan tashqari rus tilida muloqot qiladigan millatlar vakillari ovqatlanish korxonalari xizmatlaridan foydalanishlari mumkinligini ham e’tiborga olgan holda ushbu bandning ba’zi bir joylarida rus tilida so‘zlashishning o‘ziga xos maxsus talablariga ham e’tibor berilgan.

So‘zlashishning har bir turiga mansub fikrni ifodalash shakli mavjud bo‘ladi. So‘zlashish uchun tuzilgan gap ikki qismdan tashkil topadi. Birinchi qismi muomalani rag‘batlantiradi, shuning uchun ham kirish so‘zlaridan iborat bo‘ladi. Ikkinchi qismini esa savol tashkil qiladi.

Amaldagi etiket qoidalariga ko‘ra so‘zlashishning birinchi qismida quyidagi iboralardan foydalanish tavsiya etiladi:

- kechirasiz, ...;
- iltimos sizdan, ...;
- iltimos, aytingchi, ...;
- bezovta qilganim uchun uzur, ...;
- ruxsatingiz bilan bir narsani so‘ramoqchi edim, ... va

boshqalar.

Yuqorida keltirilgan iboralar suhbatdoshning diqqatini tortishning eng keng tarqalgan shakllari hisoblanadi. Diqqatni tortadigan iboralardan keyin so‘zning ikkinchi savol qismi aytiladi. Diqqatni tortish iboralarining ko‘rsatilgan shakllari katta yoshdagi va hurmatli kishilar bilan so‘zlashishda ishlatiladi. Yoshlarga nisbatan “iltimos, quloq solinglar ...” iboralari ishlatilishi mumkin. Yosh bolalarga nisbatan esa ularning diqqatini tortuvchi quyidagi iboralar yordamida murojaat qilish mumkin:

- qizaloq, ...;
- bolakay, ...;
- bolalar, ...;

O'spirinlarga murojaat qilishda quyidagi iboralardan foydalanilsa yaxshi bo'ladi:

- yigit, ... yoki yigitcha, ...;
- qizcha, ...;
- yoshlar, ...;

Rus zabonli kishilar tomonidan bazan

- hurmatli (uvajaemiy), ...;
- muhtaram (mnogouvajaemiy), ...;
- aziz (glubokouvajaemiy), ...;

iboralari tanish kishilarga va tantanali marosimlarda tanish bo'lmagan kishilar diqqatini tortish maqsadida ishlatiladi. Lekin rus zabonlilarga nisbatan shuni esda saqlash lozimki, "hurmatli,..." iborasi o'zining martabasidan past martabali, "muhtaram,..." iborasi o'ziga teng martabali, "aziz,..." iborasi esa martabasi o'zining martabasidan baland bo'lgan yoki yoshi ulug' kishilarga nisbatan ishlatiladi.

Yana shuni ta'kidlab o'tish o'rinliki, o'zbek va rus tillarida xotin kishilar bilan muomala qilishda ishlatiladigan "frau,..."; "pani,..."; "madam,..." va "mademauzel,..." kabi iboralar yo'q. Lekin hozirgi vaqtda rus tilida erkak kishilarga nisbatan "sudar,...", xotin kishilarga nisbatan esa "sudarinya,..." kabi diqqatni tortuvchi iboralarni kiritish bo'yicha olimlar o'rtasida munozaralar olib borilmoqda.

Xotinlarga nisbatan o'zbek tilida "qizcha,..." rus tilida esa "devushka,..." deb murojaat qilish mumkin emas. Ular uchun bunday ibora hurmatsizlik belgisini bildiradi. Eng yaxshisi, katta yoshdagilarga va hurmatli kishilarga murojaat qilishda ishlatiladigan iboralardan foydalanish lozim.

Odamlarning bir-birlari bilan muomala qilishi salomlashishdan boshlanadi. Salomlashish imo-ishoralar va harakatlar – qo'l siqish, bosh iring'ash, ta'zim qilish, ayollarning qo'lini o'pish, bosh kiyimini yechish bilan bog'liq ravishda amalga oshiriladi. Dastlabki uchrashuvda salomlashish so'zini qanday aytganimiz, yuz ifodamiz muhim ahamiyatga ega.

Salomlashishda quyidagi iboralarning neytral shakllaridan foydalanish tavsiya etiladi:

- assalomu-alaykum,...(zdravstvuyte,...);
- salomatmisiz,...(zdravstvuyte,...);
- xayrli erta,...(dobroe utro,...);
- xayrli kun,...(dobriy den,...);
- xayrli kech,...(dobriy vecher,...).

Salomlashishda uning “salyut,...”, va “salom,...” kabi shakllarini ishlatmaslikka harakat qilish lozim.



Sharqona etiketga ko'ra salomlashish iboralarini talaffuz qilish vaqtida o'ng qo'l yurak ustiga qo'yilib, bosh esa oldinga qaratilgan holda engashtirilishi mumkin.

Salomlashishning bunday shakli Islom diniga e'tiqod qiladigan barcha millatlarga mansub.

“Qachon sizlarga biror salomlashish (iborasi) bilan salom berilsa, sizlar undan chiroyliroq qilib alik olingiz yoki o'sha (ibora)ni qaytaringiz. Albatta, Alloh har bir narsani hisobga oluvchi Zotdir» (Niso, 86).

Muhammad (sollallohu alayhi va sallam): “Bir-biringiz bilan salomlashib yuringlar,



shunda o'rtalaringizda mehr-muhabbat uyg'onadi", deya marhamat qilganlar. Mana shu birgina salom so'zi kishini ezgulikka, mehr-shafqat va poklikka, haqiqiy insoniylikka chorlaydi. O'zimizning dinimizdagi salomlashishning "Assalomu alaykum" – "Sizga tinchlik tilayman", "Va alaykum assalom" – "Sizga ham tinchlik bo'lsin" so'zlarida ulkan ma'no va ezgu tilak mujassamdirlar.

Shuningdek, istalgan sharoit va holatda, qisqa tanishuv va tasodifiy uchrashuvlarda ham bir-birimiz bilan salomlashishni unutmasligimiz lozim. Salom berganda albatta alik olish shart. Alik olmaslik manmanlik, kibr va qo'pollik hisoblanadi. O'zga insonlarga nisbatan hurmatsizlik bo'ladi.

Bino va ko'chada imkon qadar uzoqdan turib baland ovozda salomlashmang.

Uchratib qolgan tanish va do'stlarni uzoq vaqt salomlashib tutib turmang, yaxshisi, boshqa vaqti uchrashishni yoki telefonda gaplashishni va'da qilib xayrlashish ma'qul hisoblanadi.

Jamoat joylarda – teatr, restoranlarda uchrashib qolganda jilmayib va bosh iring'ab salomlashishning o'zi yetarli bo'ladi.

Notanish odamlar bilan salomlashishning ham o'z qoidalarlari mavjud. Ya'ni,

- yo'l transportlari, ovqatlanish joylari va shunga o'xshash joylarda notanish kishi bilan bir qancha vaqtni o'tkazishga to'g'ri kelganda salomlashib, hurmatni ifodalaydigan so'zlarni ishlatish;

- avval ko'rgansizu endi eslolmayotgan kishingiz bilan salomlashganda albatta javob qaytaring.

Birinchi bo'lib kim salom berishi kerak, degan savolga quyidagicha javob beriladi:

- yoshi kichiklar yoshi kattalarga birinchi bo'lib salom beradi;
- erkak hamisha ayolga birinchi bo'lib salom beradi;
- kim binoga kirayotgan bo'lsa, ichkaridagilarning barachasiga birinchi bo'lib salom beradi;
- biror jamoat joyiga kirgan kishi birinchi bo'lib salom beradi;

- yoshi, martabasi teng bo‘lganlarning ichida yaxshi tarbiya ko‘rgani birinchi bo‘lib salom berishga ulguradi;

- mehmon eshikni ochgan kishiga birinchi bo‘lib, so‘ngra uy bekasi va egasiga, ziyofat sababchisi va qolganlarga salom beradi;

- erkak dastlab ayollar bilan, so‘ngra erkaklar bilan salomlashadi;

- kechikib kelgan garchi u ayol bo‘lsa-da birinchi salom beradi. Ayol kishi quyidagi hollarda birinchi bo‘lib salom berishi lozim:

- bir guruh tanishlarining yonidan o‘tib ketayotganda;

- o‘zidan yoshi katta bo‘lgan erkak yoki ishda rahbari hisoblangan erkakka.

Ko‘p hollarda bir-birlari bilan salomlashayotganda odatda qo‘l berib salomlashiladi. Bu qadimda erkaklarning qurolsiz ekanligi va toza ko‘ngil bilan kelganligini bildirish uchun qo‘llanilgan. Hozirgi vaqtga kelib, tanishuvda, minnatdorchilik izhor qilishda, tabriklashda, tadbirlarda, uchrashuvda, qayg‘uli damlarda hamdarlik bildirishda hamda hayrlashayotganda qo‘l berib ko‘rishiladi. Buning ham quyidagi bir nechta qoidalari mavjud:

- sizga uzatilgan qo‘lni qisib olmang – bu qo‘pol haqoratdir;

- uzatilgan qo‘l bitta qo‘l bilan siqiladi;

- qo‘l berib ko‘rishayotganda salomlashuv so‘zlarini aytib, mamnunlik izhor etiladi;

- qo‘l berib ko‘rishish qisqa vaqt bo‘lishi kerak;

- qo‘l berib ko‘rishayotganda unga nisbatan hurmatingizni ifodalamoqchi bo‘lsangiz, yengilgina ta‘zim qiling;

- ostona, stol va boshqa turli narsalar osha qo‘l uzatib ko‘rishmang;

- ayolni uchratib qolganda, erkak qo‘l berib salomlashish uchun qo‘lini uzatmaydi, faqat ayol qo‘lini uzatishi kerak;

- erkaklar bilan qo‘l berib ko‘rishganda ayol qo‘lqopini yechmaydi;

- o‘zidan yoshi katta bo‘lgan kishilar bilan ko‘rishganda ayol qo‘lqopini yechadi;

- erkaklar bir-birlari bilan ko‘chada salomlashayotganda qo‘lqoplarini yechishmaydi. Ulardan biri qo‘lqopini yechsa, ikkinchisi ham yechib salomlashishi kerak bo‘ladi.

Bundan tashqari, salomlashishning ba’zi bir qoidalari ham bor:

- o‘tirgan ayol erkak kishi bilan salomlashayotganda o‘rnidan turishi shart emas;

- keksayib qolgan erkak bilan salomlashayotganda ayol o‘rnidan turishi kerak;

- o‘tirgan erkak ayollar yoki yoshi katta kishilar bilan salomlashayotganda o‘rnidan turadi va ular o‘tirmaguncha joyiga o‘tirmaydi;

- salomlashishda so‘zlarni aniq-tiniq talaffuz eting va bunda jilmayib qo‘yish ortiqchalik qilmaydi;

- sizga salom bergan kishiga qayrilib qarashingiz va jilmayib javob qaytarishingiz kerak;

- yoshlar katta yoshdagi kishilarga yoshlar jargoniga oid so‘zlarni aytib, salomlashmaslik kerak. Bu qo‘pol ko‘rinadi;

- birinchi tanishish vaqtida salomlashayotganda ortiqcha harakat qilish shart emas, ayniqsa, ilk tanishuvda o‘pishib ko‘rishilmaydi.

Shuningdek, salomlashishda dunyodagi turli xalqlarning o‘ziga xos jihatlari mujassamlashgan. Buni o‘sha yurtda ko‘p sayohatda bo‘lganlar yaxshi o‘zlashtira oladi. Ammo, ilk tashrif buyuruvchilar esa salomlashish qoidalari bo‘yicha keltirib o‘tilgan adabiyotlardagi materiallardan foydalangan holda bilib olishlari o‘rinli bo‘ladi. Biz ham ushbu kitobda ayrim davlatlardagi salomlashish, ko‘rishish odoblarini keltirib o‘tamiz.

Amerika Qo‘shma Shtatlarida asosan rasmiy sharoitlarda qo‘l berib ko‘rishiladi. Bu yerda tanishganda, do‘stlar va hamkasblar bilan uchrashganda qo‘l beriladi.

Angliyada amalda hech qachon bir-biriga qo'l berib ko'rishilmaydi.

Xitoy va Yaponiya an'analarida ham qo'l berib salomlashish odati yo'q. Ammo xorijliklar bilan munosabatda buni inkor etmaydilar.

Musulmon xalqlar uchun Shariat qonunlariga binoan ayol va erkak kishining qo'llari, agar ular qarindosh bo'lmasa, hatto bir-birlariga tegib ketishi ham qat'ryan man etiladi.

Shunday qilib, salomlashish etiket qoidalariga itoat qiladigan xizmat ko'rsatish xodimlari imidji doimo yuqori, obro'si esa baland bo'ladi.

Band materiallarini o'zlashtirish uchun tayanch iboralar

Murojaat va diqqatni tortish; salomlashish; qo'l berib salomlashish; tanishishdagi salomlashish; salomlashi odob va qoidalari; boshqa xalqlar salomlashishi.

5.3. Tanishish, taklif, iltimos qilish, maslahat va buyruq berish, rozilik va norozilik bildirish hamda kechirim so'rashda so'zlashishni boshlash qoidalari

Amaliy tajriba shuni ko'rsatadiki, xizmat ko'rsatuvchilar va ularning xizmatini iste'mol qiluvchilar o'rtasida yaxshi munosabat o'rnatilgandagina xizmat ko'rsatuvchi korxona (tashkilot) samarali faoliyat ko'rsatadi va foyda oladi. Xizmat ko'rsatuvchilar va xizmatni iste'mol qiluvchilar o'rtasida yaxshi munosabatning o'rnatilishi bir-birlari, ayniqsa mutaxassis va rahbar xodimlar, bilan tanishishni taqozo qiladi.

Tanishishda ham iste'molchilar diliga ozor yetkazmasdan quyidagi neytral iboralardan foydalanish tavsiya qilinadi:

- keling, tanishaylik,...(давайте познакомимся);
- tanishib olaylik,...(будем знакомы,...);

▪ kechirasiz, tanishaylik..., (извините, давайте, познакомимся...);

▪ mening siz bilan tanishish niyatim bor edi...(я хотел (хотела) бы познакомиться с Вами,...) va boshqa shakllarda.

Tanishish iboralaridan keyin salomga alik olgan kishiga o'zining ismi – sharifini (yoki ismini, agar yosh bo'lsa), lavozimda bo'lsa, lavozimini aytishi kerak. O'zini tanishtirgandan keyin vizit kartochkasini (agar bo'lsa) berishi mumkin.

Rasmiy tanishishda quyidagi iboralarni ishlatish mumkin:

▪ ruxsat bersangiz, tanishsak,...(разрешите познакомиться ,...);

▪ ruxsat bersangiz, men o'zimni tanishtirsam,... (разрешите (позвольте) познакомиться,...);

▪ agar e'tiroz bildirmasangiz, tanishsak,...(если вы не возражаете, познакомимся,...) va boshqalar.

Xizmat ko'rsatishda xizmatning sifati bilan bog'liq shunday vaziyatlar vujudga kelishi mumkinki, mutaxassis va rahbar xodimlarning iste'molchilar vakillari bilan uchrashuvi lozim bo'lib qolishi mumkin. Bunday hollarda avval salomlashgandan keyin o'z vazifasini (lavozimini) hamda ismi – sharifini aytadi va nima maqsadda taklif etilganligini so'raydi, masalan, “men metrdotelman, Xoliqov Ergash, menga qanday savollaringiz bor?”.

Taklif qilish noqat'iy va qat'iy (buyruq) shaklida bo'lishi mumkin. Noqat'iy taklif qilishda “Sizni yoki seni mening kabinetimga taklif qilaman” (приглашаю вас к себе в кабинет) kabi xushmuomalali so'zlardan foydalanish lozim. Bundan tashqari iboralarning so'roq shaklidan ham foydalanish mumkin: masalan, sizni taklif qilish mumkinmi? (могу ли я пригласит Вас?).

Xizmat iste'molchilarini kuzatib qo'yishda quyidagi iboralar ishlatilishi mumkin: masalan, yana kelib (kirib) turing, (заходите ещё раз) yoki marhamat, yana keling (пожалуйста заходите ещё).

Rahbar xodim yoki mutaxassis rahbar o'ziga bo'ysunadigan kishilarni qat'iy ravishda chaqirishi ham mumkin: masalan, "Mening kabinetimga kelishingizni so'rayman" (прошу зайти в мой кабинет). Bo'lajak, mutaxassis va rahbarlar! Harakat qilish kerakki, korxonada xizmat yuzasidan qilinadigan takliflar buyruq shaklida bo'lmasin. Barcha takliflar oddiy buyurish va iltimos shaklida bo'lishi lozim, taklif qilayotganning egallab turgan lavozimidan qat'iy nazar. Iltimos, maslahat va takliflar qilishda quyidagi shakldagi neytral ifodalar ishlatilishi mumkin: masalan, "maslahat beraman..." (советую), yoki "Sizga taklif qilaman..." (предлагаю вам...). Bundan keyin noaniq glagol ifodalanishi kerak: masalan, «ovqatlanish zaliga kirishga taklif qilaman...». Iltimosni ifodalash uchun xushmuomalali «marhamat» (пожалуйста), "agar sizga qiyin bo'lmasa" (если вам нетрудно), «iltimos Sizdan» (к вам просьба) va shunga o'xshagan boshqa iboralardan foydalanish lozim. Ba'zi bir vaqtlarda xushmuomalali iltimos iboralari savol shaklida ham qo'yilishi mumkin: masalan, "Sizga murojaat qilish mumkinmi?" yoki "Sizga o'zimni tanishtirsam bo'ladimi?" va shunga o'xshaganlar.

Rasmiy iltimos "agar ruxsat bersangiz", "rad etmasangiz" degan iboralar yordamida boshlanadi: masalan, "ruxsat bersangiz, men sizga yordam bersam" yoki "men yordam beray", "agar rad etmasangiz, men sizga yordam bersam" va shunga o'xshagan boshqa iboralardan foydalanish lozim.

Aholi va sayyohlarga xizmat ko'rsatishda biron narsani bajarishga roziligini quyidagi iboralar yordamida ifodalash mumkin:

- marhamat...;
- hozir...;
- birozdan keyin...;
- jon – dilim bilan...;
- xo'p (bo'pti)...;
- bajonu – dil...;
- albatta... va boshqalar

Shuni ta'kidlash o'rinliki, Yevropacha etiket qoidalarini bo'yicha "ma" (na) va "mang" (nate) yoki "buni oling" (nate eto) iboralarini ishlatish xizmat iste'molchilariga nisbatan hurmatsizlikni bildiradi. Uning o'rniga "marhamat" iborasini ishlatish ma'qul bo'ladi. Sharqona etiketda "ma" iborasi o'zidan yoshi kichik va tanish kishilarga, "mang" iborasi esa o'zidan katta kishilarga nisbatan ishlatiladi.

Odamlar, shu jumladan kasb egalari, o'zlarining noroziligini ham ma'lum bir qoidalarga ko'ra izhor etadi. Norozi – qanoat hosil qilmagan, ko'ngli to'lmagan, xursand va mamnun bo'lmagan ma'nolarni anglatadi.

Noroziqlikni bildirish uchun asosan quyidagi iboralar ishlatilishi mumkin:

- kechirasiz, men buni bajarolmayman;
- kechirasiz, buni bajarish qo'limdan kelmaydi;
- meni kechirasiz, buni bajarolmayman;
- buni bajarish menga bog'liq emas;
- kechirasiz, bu mening vazifamga kirmaydi va shunga

o'xshagan boshqa iboralar.

Ba'zi bir vaziyatlarda o'zining noroziligini qat'iy bildirishda iboralarining qat'iy shaklidan foydalanishlari lozim, masalan:

- hech qachon...,
- buni umuman bajarolmayman;
- bajarishdan qat'iy bosh tortaman;
- yo'q, yana ham yo'q;
- bu hech mumkin emas va boshqa shunga o'xshagan iboralar.

Xuddi shuningdek, o'zining noroziligini iboralarining quyidagi shakllarida ham ifodalashi mumkin:

- bajonu dil bajarar edim, lekin bajarolmayman;
- jonu-dilim bilan bajarishim mumkin edi-yu, lekin buni bajarolmayman;

▪ kechirasiz, Sizga rad javobini berishga majburman va shunga o'xshagan boshqa iboralar.

Norozilik bildirishning bu shakllari bajarish imkoniyati bajaruvchi bilan bog'liq bo'lmagan hollarda ishlatiladi. Kechirim so'rash muomala qilishning eng asosiy elementlaridan biri hisoblanadi. Amaldagi etiket qoidalariga nafaqat qo'pol so'zlarni ishlatganda, bironvni xafa qilganda kechirim so'rash, biron kishi to'g'risida ko'ngilda hatto yomon fikr tug'ilganda va keyin bu yomon fikr tasdiqlanmaganda ham kechirim so'rash shart.

Kechirim so'rashda quyidagi asosiy iboralar keng miqyosda qo'llaniladi:

- kechirasiz,...;
- meni kechiring,...;
- aybdorman,...;
- shu sababli..... kechirim so'rayman;
- mendan xafa bo'lmang.... va shunga o'xshagan iboralar.

Band materiallarini o'zlashtirish uchun tayanch iboralar

Tanishish; taklif qilish; iltimos qilish; maslahat berish; rozilik (norozilik) bildirish; kechirim so'rash.

5.4. Maqtov, ma'qullash, ma'qullamaslik, tanbeh berish, tabriklash, tilak, minnatdorchilik bildirish, savol – javoblar o'tkazish va xayrlashishda so'zlashish qoidalari

Birovga maqtov luqmasini tashlash va gapini maqullash ham muomala qilishning asosiy elementlaridan biri. Bunday harakatlar suhbatdoshning kayfiyatini yaxshilaydi va unda xursandchilik tuyg'usini uyg'otadi. Maqtov luqmalarini tashlashda quyidagi iboralardan foydalanilsa, etiket qoidalariga to'g'ri keladi:

- Siz juda ham yaxshi odamsiz-da;
- Siz aqlli odamsiz;
- Siz juda ham mehribonsiz;
- Siz juda ham rahmdilsiz-da o'zi;

- Sizning xarakteringiz hammaga yoqadi;
- kostyumingiz juda ma'qul;
- bu kostyumda siz juda ham yaxshi ko'rinasiz;
- juda xursandman, sizning kelganingiz uchun, yana kelib turing va shunga o'xshagan boshqa iboralar.

Xizmat iste'molchilarining xatti-harakatlarini ma'qullamaslik yoki ularga tanbeh berish iboralarini tanlashda juda ham ehtiyot bo'lish lozim, chunki qo'pol iboralarni ishlatishda suhbatdosh xafa bo'lishi yoki dili ozor tortishi mumkin.

Xatti-harakatlarni ma'qullamaslik quyidagi iboralar orqali ifodalanadi:

- behuda bunday harakat qilibsiz;
- bunday qilish kerak emas edi;
- shoshqaloqlik qilibsiz, biroz;
- siz haqli emassiz;
- biroz noto'g'riroq harakat qilibsiz;
- siz haq emassiz;
- bu achinarli hol va hokazolar.

Ba'zi bir vaqtlarda ma'qullamaslik va ta'n berish savol shaklida ham ifodalanishi mumkin, masalan:

- nima uchun bunday qildangiz-a?
- nima uchun siz xabardor qilmadingiz? va boshqalar.

Amalda rahbar va mutaxassislar o'zlarining qo'lostida ishlaydigan xodimlarga ta'nbeh berishning quyidagi shakllaridan ham foydalanishadi:

- men sizga nasihat qilar edimki...,
- men sizga aytmoqchimanki ... va boshqalar

Tanbehga albatta javob berish lozim. Unda quyidagi iboralardan foydalanish lozim:

- men tasodifan aytibman;
- men sizni xafa qilmoqchi emas edim;
- kechirasiz, mendan xafa bo'lmang;

- kechirasiz, mabodo mendan xafa bo‘lib yurmang;
- men o‘zimni noqulay sezayapman, kechirasiz va hokazo.

Bir-birlarini tabriklash va yaxshi tilaklar tilash odamlar o‘rtasida yaxshi munosabat o‘rnatish mezonini hisoblanadi. Tabriklashda quyidagi iboralardan foydalanilsa juda ham maqsadga muvofiq bo‘ladi:

- chin ko‘nglimdan;
- baxt – saodat tilayman;
- sog‘liq inom etishni tilab qolaman va boshqalar.

Minnatdorchilik bildirish etiket qoidalarining asosiy talablaridan hisoblanadi. Aholi va sayyohlarga xizmat qiladigan korxona xodimlari iste’molchilarga va boshqa xayrxohlik qilgan kishilarga nisbatan minnatdorchilik bildirish shakllarining hamma turlarini bilishlari shart. Masalan, bizning korxonamizga kelganingiz uchun katta rahmat yoki biz ko‘rsatayotgan xizmat to‘g‘risida aytgan yaxshi fikrlaringiz uchun minnatdormiz va hokazo. Etiket qoidalariga ko‘ra minnatdorchilikka javob berish qabul qilingan. Javoblar quyidagi shakllarda izhor etilishi mumkin:

- marhamat;
- arzimaydi;
- minnatdorchilik bildirishga arzimaydi;
- men sizga yordam berishim kerak edi va hokazo.

Xizmat ko‘rsatuvchilar va ushbu xizmatni iste’mol qiluvchilar o‘rtasidagi muomala aksariyat hollarda savol – javob shaklida kechadi. Savollarga yarasha yumshoq shaklda javoblar beriladi.

Iste’molchilar savollariga javob berishda mumkin qadar, “marhamat” degan iboraga o‘xshagan iboralarni ishlatishga harakat qilish kerak.

Xayrlashish iboralari ham yoqimli va shu bilan birga neytral bo‘lishi lozim.

- esingizdan bizni chiqarmang!
- sizlarga yaxshi tilaklar tilab qolamiz!
- xayr;
- yana ko‘rishguncha, xayr va hokazolar.

Band materiallarini o'zlashtirish uchun tayanch iboralar

Maqtash; ma'qullash (ma'qullamaslik) ta'na; tabrik; tilak bildirish; minnatdorchilik; savol – javob o'tkazish; xayrlashish.

5.5. Bahslashish

Kasb va jamoaning a'zosi bo'lishiga qaramasdan odamlarning bilim saviyalari, xatti-harakatlari va umummadaniy darajalari hamda fikrlashlari har xil bo'ladi. Shu sababli ham jamoa a'zolari o'rtasida, ayniqsa jamoa oldida turgan vazifalarni hal qilishda, munozarali vaziyatlar tez-tez sodir bo'lib turadi. Bunday vaziyatlarda mutaxassis va mutaxassis-rahbarlarning asosiy vazifasi munozarani to'g'ri boshqarish va uning qoidalari doirasida o'tishini ta'minlashdan iborat. Bundan tashqari, munozarali vaziyatlar jamoa a'zolarining yig'ilishlarini o'tkazishda, tashrif buyuruvchilarni qabul qilishda, xodimlar va mutaxassis-rahbar xodimlar o'rtasida chiqishi mumkin. Bunday hollarda ham munozaraning to'g'ri hal bo'lishida mutaxassis-rahbar xodimlarning roli juda ham katta.

Umuman munozarasiz, ya'ni bahslashmasdan, bironta ham muammo to'g'ri hal bo'lmaydi. Nizoli vaziyatlardan chiqishning asosini munozara tashkil qiladi. Xalqlar o'rtasidagi maqolga qaraganda faqat munozara natijasida haqiqat tug'iladi va muammo to'g'ri yechiladi. Munozaraning ahamiyati ayniqsa aholiga va sayyohlarga taomlar orqali xizmat ko'rsatadigan korxonalar uchun o'ta katta, chunki bunday korxonalarda xomashyo, tayyor mahsulot, ofitsiantlar, barmenlar, metrdotellar, garderob xodimlari, shveytsarlar xizmatlari sifati bilan bog'liq muammolarning kelib chiqish ehtimoli o'ta katta bo'ladi.

Munozarani etiket qoidalari talablari doirasida olib borishning asosiy talablaridan biri qarama-qarshi fikrli tomonlarni oxirigacha bo'lmasdan eshitish va ular fikrlarining mohiyatini to'liq tushunib yetishga harakat qilishdan iborat. Etiket qoidalari bo'yicha olib borilgan bahslashishlar jamoa a'zolarining va xodimlar hamda

mutaxassis-rahbarlar o'rtasida do'stona munosabatning o'rnatilishiga imkon beradi.

Bahslashish ishtirokchilari, shu jumladan mutaxassislar va rahbar xodimlar, quyidagi etiket qoidalariga amal qilishlari lozim:

- qarama-qarshi fikrlar sohiblariga nisbatan hurmat bilan qarash va ular bilan xushmuomalalik qilish;
- qarama-qarshi fikrlarni buzmasdan va tajanglik qilmasdan hamda shoshilmasdan eshitib, mohiyatini tushunib yetishga harakat qilish;
- bahs ishtirokchilarining shaxsiga tegmaslik va haqorat qilmaslik;
- mayda-chuyda gaplarga yopishib olmaslik, munosabatlarni aniqlashga o'tmaslik;
- munozaralarda qarama-qarshi fikrlarning bir-birlari to'g'ri kelish joylarini aniqlash va ulardan kelajakda munozaralarni boshqarishda foydalanish;
- o'z fikrining to'g'riligi haqida oyoq tirab turmaslik;
- nafaqat boshqalarning, o'zining fikri va xatti-harakatlariga ham tanqidiy yondashish.

Shuni ta'kidlab o'tish lozimki, bahslashish davrida munozarachilar biron aniq fikrga kelaolmasliklari ham mumkin. Bunday hollarda bahslashish lideri (oddiy xodim, mutaxassis yoki rahbar xodim) munozarani "fikrlarimiz ustida yana bir o'ylab ko'rishimiz kerak", "bu savol to'g'risida yana ham chuqurroq o'ylab ko'rish uchun vaqt kerak" yoki "bu yerda izhor qilingan fikrlar hammani ham, shu jumladan meni, to'liq qoniqtirmadi" degan so'zlar bilan tamom qilishi kerak. Umuman aytganda, bahs xushmuomalalik ramkasidan chiqmasligi va janjalga aylanmasligi lozim, chunki qayerda achchiqlik chiqsa, o'sha yerda aql qochadi degan gap bor.

Rahbarlik tajribasida shunday holatlar bo'lishi mumkinki, munozara predmeti va maqsadi bo'yicha hech qanday ma'lumotlarga ega bo'lmagan bahslashuvchi vajlar bilan hisoblashmasdan quruq

soʻzlar bilan munozara qilmoqchi boʻladi. Eng toʻgʻrisi bunday quruq gapli “nodonlar” bilan munozara qilishdan toʻgʻri yoʻllarni topib “qochishdan” iborat, chunki bunday odamning maqsadi muammoni hal qilish emas, toʻgʻri yoʻldan chalgʻitish boʻladi.

Band materiallarini oʻzlashtirish uchun tayanch iboralar

Munozarali vaziyatlar; qarama-qarshi fikrlar; shaxsiga tegmaslik; mayda-chuyda gaplar; tanqidiy yondashish; yoʻllarni topib qochish.

Nazorat savollari

1. Aholi va sayyohlarga xizmat qiluvchi korxona mutaxassisi sifatida aytingchi, siz uchun soʻzlashishning qanday ahamiyati bor?

2. Sizningcha soʻzlashishga qanday umumiy talablar qoʻyilishi mumkin?

3. Siz korxona xodimi sifatida bir-birlaringizga va xizmat isteʼmolchilariga murojaat qilishda nimalarni hisobga olgan va suhbatdosh diqqatini tortish uchun qanday iboralarni ishlatgan boʻlar edingiz?

4. Kasbiy korxonalarda va oʻzaro munosabatlarda soʻzlashish turlarini aytib bersangiz?

5. Salomlashish urf-odatlarini bilasizmi?

6. Salomlashish odamlarning bir-birlariga boʻlgan munosabati va kayfiyatiga bogʻliq boʻladimi?

7. Odamlar salomlashishda bir-birlariga qanday tilaklar tilashi mumkin?

8. Qaysi vaziyatlarda xizmat korxonalarida odamlar qoʻl berib salomlashishadi?

9. Bir jinsli, teng yoshli va lavozimli insonlar bir-birlari bilan uchrashganda kim birinchi boʻlib salom berishi kerak?

10. Ayol bilan erkak kishi uchrashganda kim birinchi boʻlib salom berishi va koʻrishishi uchun qoʻlini uzatishi mumkin?

11. Yoshi kichik kishi yoshi katta kishi bilan korxonada uchrashganda birinchi boʻlib kim salomlashishi va koʻrishish uchun

kim qo'lini uzatishi kerak, katta va kichik lavozimdagi odamlar uchrashganda-chi?

12. To'planib turgan kishilar yonidan o'tayotgan kishilarning salomlashishlarida qaysi etiket qoidalariga rioya qilinishi kerak?

13. Ishga ertaroq va keyinroq kelgan kishilardan bir-birlariga kim birinchi bo'lib salom beradi va ko'rishish uchun qo'lni kim uzatishi kerak?

14. Xizmat korxonalarida rahbar xodimlar va ayol kishilar birinchi bo'lib salomlashish huquqiga egami, yo'qmi?

15. Agar siz yosh bolalar va xotin kishilarga murojaat qilmoqchi bo'lsangiz qaysi iboralarni ishlatgan bo'lar edingiz va nima sababdan?

16. Rus kishilarga murojaat qilishda "hurmatli" (уважаемый), "muhtaram" (многочитаемый) va "aziz" (глубокоуважаемый) iboralarini kimlarga nisbatan ishlatgan bo'lar edingiz?

17. Siz mutaxassis sifatida biron kishi bilan tanishish uchun unga qanday iboralar bilan murojaat qilgan bo'lar edingiz, rasman tanishishdachi?

18. Siz xizmat iste'molchilari vakillari iltimosi bilan tanishishda ularga qanday murojaat qilgan bo'lar edingiz?

19. Siz o'zingizni korxona rahbari deb tasavvur qiling, xodimlarni o'z huzuringizga qanday iboralarni ishlatgan holda taklif qilgan bo'lar edingiz?

20. Iltimos, rasmiy iltimos, taklif va rasmiy taklif qilishda, sizningcha, qaysi iboralardan foydalanilsa, yaxshi bo'lar edi?

21. Agar iste'molchilar yoki boshqa kishilar Sizdan biron narsani iltimos qilishganda siz o'zingizning roziligingizni qaysi iboralar yordamida bildirgan bo'lar edingiz?

22. "Ma" (на) va "mang" (найте) iboralarining Yevropacha va sharqona etiket qoidalari bo'yicha suhbatdoshga nisbatan ishlatilishini bilasizmi?

23. Kishilarning, shu jumladan xizmat iste'molchilarining, iltimosini yoki rahbarning topshirig'ini bajarishda noroziligingizni bildirishda qanday iboralardan foydalangan bo'lar edingiz?

24. Siz mutaxassis sifatida aybingiz uchun kechirim so‘rashda qaysi iboralardan foydalangan bo‘lar edingiz?

25. Birovlarga nisbatan maqto‘v luqmalarini tashlash shakllarini bilasizmi?

26. Bahslashish deganda nimani tushunasiz, undan maqsad nima?

27. Siz mutaxassis yoki ma‘lum bir kasb egasi sifatida bahslashishda qanday etiket qoidalariga rioya qilgan bo‘lar edingiz?

6-BOB. OVQATLANISH KORXONALARIDA ISTE'MOLCHILARGA XIZMAT KO'RSATISH ETIKET QOIDALARI

6.1. Xizmat iste'molchilarini kutib olish

Ovqatlanish korxonalarida iste'molchilarga xizmat ko'rsatish ularni kutib olishdan boshlanadi. Ko'rsatilgan xizmat jarayoni qator elementlardan tashkil topgan bo'ladi. Ushbu elementlar ichida ovqatlanish korxonasi binosining oldi qismining nafis bezatilishi, korxonaning nomi va ish tartibi yozilgan viveskasi, kechqurunlari esa bino fasadining ravshan qilib yoritilishi mehmonlarda katta ta'ssurot qoldiradi. Ma'lumki, birinchi ta'ssurot mehmonlar xotirasida uzoq vaqt davomida saqlanib qoladi. Xizmat sifati to'g'risida iste'molchilarga ularni birinchi bo'lib kutib olayotgan kishilarning xushmuomalaliklaridan tashqari maxsus kiyimlari ham ko'p ma'lumotlar beradi. Korxonaning mehmonlarga xizmat qilish davrida shveytsar va metrdotellari o'zlarining uniformalarida shay bo'lib turishlari lozim. Shveytsarlarning uniformasi maxsus kostyum va bosh kiyimdan tashqari oq qo'lqopdan iborat bo'lishi kerak. Bino oldi qismining dizayn qoidalariga ko'ra bezatilishi va shveytsarlarning o'z joylarida shay bo'lib turishlari korxonaning xizmat iste'molchilarini kutib olishga va yuqori sifatli xizmat ko'rsatishga tayyor ekanligidan dalolat beradi.

Bozor iqtisodiyoti talablari faqat sifatli xizmat hisobidan foyda olishni nazarda tutadi. Xizmat sifati nafaqat foyda olish, raqobatda yutib chiqish mezonini bo'lib ham hisoblanadi. Shu boisdan ba'zi bir yuqori razryadli ovqatlanish korxonalarida xizmat iste'molchilarini tashqarida kutib olib, korxona eshigigacha kuzatib qo'yadigan shveytsar ham ajratiladi. Uning asosiy vazifasi transportda kelgan

mehmonlar mashinalarining eshiklarini ochib korxonaga taklif qilish, ularni va piyoda kelgan boshqa mehmonlarni korxona binosiga kirish eshigigacha kuzatib qo'yishdan iborat. Shunga e'tibor berish lozimki, iste'molchilarga birinchi bo'lib ularni kutib oluvchi korxona xodimlari salom berishlari lozim.



Binoga
kirish eshigini
ochib — yopa-
digan shveysar
xizmat
iste'molchilari
bilan
salomlashgandan
keyin ularni
garderob tomon

boshlab boradi (agar ustki kiyimlarda kelishgan bo'lsa). Korxonaning vestibuly ham uning mavqega mos holda bezatilgan bo'lishi shart. Garderobda mehmonlarni garderob xodimlari kutib olishadi. Ular mehmonlar bilan salomlashib, yoshi ulug' va xotin kishilarning ustki kiyimlarini yechishga yordam berishadi va ilmoqqa osib, har bir kishiga alohida jeton beradi. Garderob xodimlari, agar zarur bo'lsa, hojatxona xonalariga borish yo'llarini mehmonlarga ko'rsatadi. Vestibulda albatta mehmonlar uchun ko'zgular qo'yilgan bo'lishi shart.

Mehmonlar ustki kiyimlarini yechishi davrida metrdotel vestibulda ular bilan salomlashishi va ovqatlanish zaliga taklif qilish bilan bir vaqtda nechta kishiga joy tayyorlash kerakligini so'rashi lozim. Agar mehmonlar MDH davlatlaridan tashqari boshqa chet mamlakatlardan kelishgan bo'lsa, ular bilan o'zlarining tillarida salomlashish, keyin esa ular uchun oldindan belgilangan joyga kuzatib

qo'yish va o'tirishiga yordam berish lozim. Shuni ta'kidlab o'tish o'rinliki, xotin kishi erkakning o'ng tomonidagi stulda o'tiradi. Korxona shtatida metrdotel bo'lmaganda uning vazifasini ofitsiantlardan biri bajarishi shart. Agar zalda xizmat iste'molchilari va ofitsiantlar bir-birlari bilan qarama-qarshi yoki parallel kelib qolsalar, ofitsiant salomlashgandan keyin to'xtab, mehmonlarga yo'l berishi etiket qoidalaridan biri hisoblanadi.

Band materiallarini o'zlashtirish uchun tayanch iboralar

Birinchi ta'ssurot; xizmat hisobidan foyda olish; shveytsar; metrdotel.

6.2. Iste'molchi-mehmonlarni o'tirg'izish qoidalari

Iste'molchi-mehmonlar uchun ovqatlanish stollarini tanlashda va stol atrofida ularni o'tirg'izishda ham etiket qoidalariga rioya qilishi lozim, chunki kelgan har bir kishi korxona uchun mehmon, ma'lumki, mehmon begona joyda o'zini noqulayroq sezadi. Shuning uchun metrdotel yoki ofitsiant ovqatlanish stollarini tanlashda ularga yordam berishi shart.

Amaldagi etiket qoidalariga ko'ra restoranga taklif qilgan kishi oldinroq kelib ovqatlanish stolini tanlashi va uning atrofida mehmonlarning

o'tirishini

rejalashtirishi lozim.

Restoranlarda

devorga yaqin

joylardagi va zal

o'rtasidagi stollar eng

faxriy hisoblanadi.

Bunday stollar

atrofida eng hurmatli



kishilarning o'tirish stulini belgilashda quyidagi qoidalarga rioya qilinadi: devor yonidagi stol atrofida hurmatli kishilar yuzi bilan zalning o'rtasiga, zal o'rtasidagi stol atrofidagi mehmonlar esa kirish eshigiga qarab o'tirishlari lozim. Bu qoida mehmon bo'lib kelgan ayol kishilarni ham joylashtirishga taalluqli.

Aksariyat hollarda ovqatlanish korxonalariga mehmonlar taklifsiz kelishadi. Agar erkak ayol kishi bilan restoranga kelgan bo'lsa, erkak kishi birinchi bo'lib zalga kirishi va bo'sh joyni tanlashi lozim. Agar bo'sh joy topilmasa, u metrdotel yoki ofitsiantga murojaat qilishi shart. Bunday hollarda etiket qoidalarga ko'ra metrdotel joy topib iste'molchini o'tqizishi kerak. Mehmonlarni o'tqizishda quyidagi talablarga amal qilinishi lozim: mehmonlarning har bir kelgan guruhini, iloji boricha bo'sh joyga o'tirg'izish lozim; agar bo'sh joy bo'lmaganda erkak kishini bir o'zi o'tirgan xotin kishi yoniga yoki xotin kishini esa erkaklar o'tirgan stol atrofida o'tirg'izish mumkin emas. Erkak bilan xotin kishi restoranga kelgan bo'lsa, ularni albatta bo'sh stol atrofida o'tqizish lozim bo'ladi. Agar tanlangan bo'sh stol katta bo'lsa, xotin kishiga erkakning o'ng tomonidan, agar stol kichik bo'lsa qarama – qarshi tomonidan joy ko'rsatilishi lozim. Agar bo'sh stol bo'lmasa, ularni ichib va qizishib o'tirgan kishilar davrasi stoliga o'tqizish mumkin emas.

Ofitsiant kelgan iste'molchi mehmonlarni boshqalar o'tirgan stol atrofida joylashtirishi uchun avval ularning roziligini olishi shart. Agar zalda bo'sh stol bo'lmaganda avval o'tirgan tanish kishilar stoli atrofida ham o'tirish mumkin. Lekin uning uchun stol atrofida o'tirgan tanishlar birinchi bo'lib taklif qilishlari kerak. Etiket qoidalarga ko'ra taklif qilmagan tanishlar yoniga borib o'tirish mumkin emas.

Xizmat qiladigan metrdotel va ofitsiantlar ularni iste'molchi – mehmonlarni joylashtirishda yana quyidagilarga e'tibor berishlari lozim:

➤ mehmonlarni o'tirgan stolidan boshqa joyga o'tkazish va sababsiz ularga xizmat qilishdan bosh tortish qat'iy man etiladi;

➤ ovqatlanish davrida suhbat o'tkazishni rejalashtirgan mehmonlarni orkestrdan uzoqroq chekka stolga o'tqizish tavsiya etiladi;

➤ shuning uchun ham ofitsiant yoki metrdotel mehmonlarni o'tirg'izishdan oldin ularning rejalari to'g'risida so'rashlari lozim;

➤ kechki paytlarda yosh kishilar raqs maydonchasiga yaqin qo'yilgan stollar atrofida o'tqizilishi lozim.

Ofitsiant, metrdotel va barmenlarning xo'randa – mehmonlar bilan muomalasi qoida talablari asosida olib borilishi lozim. Xizmat qiladigan kishilarning mehmonlar bilan salomlashish va xushmuomalalik qilishlari ular o'rtasida yaxshi kontakt o'rnatishga va sifatli xizmat qilishga imkon beradi.

Band materiallarini o'zlashtirish uchun tayanch iboralar

Hurmatli kishilar; stolga o'tqizish; bo'sh joy; erkak va xotin kishi; tanishlar stoli; boshqa joyga o'tkazish; rejalar.

6.3. Iste'molchi mehmonlardan taomlarga buyurtma olish

Taomlar va ichimliklarga mehmonlardan buyurtma olish ularga xizmat ko'rsatish jarayoni-ning eng asosiy elementlaridan hisoblanadi va xizmat sifatining shakllanishida katta ahamiyatga



ega. Buyurtma olishga ham qator talablar qo'yiladi.

Buyurtma olish menyuni mehmonlarga uzatishdan boshlanadi. Ofitsiant menyu (taomnoma)ni chap qo'lida ushlab, uni buklagan holda kelishi kerak. Salomlashgandan keyin esa menyuning gazaklar nomi yozilgan betini ochib, uni mehmonlarga uzatishi lozim. Amaldagi etiket qoidalariga ko'ra, agar erkak xotin kishi bilan kelgan bo'lsa, menyu erkak kishiga beriladi. Erkak esa taomlarni tanlash uchun uni xotin kishiga uzatadi. Xotin kishi tanlagan taom va ichimliklarni ofitsiantga erkak kishi buyurtma beradi. Agar birga kelgan kompaniya tarkibida erkak va xotin kishilar ham bo'lsa, etiket qoidalariga ko'ra mehmonlarning jinsidan qat'iy nazar, menyuni ulardan yoshi eng ulug'iga uzatadi. Menyu kompaniya yetakchisiga ham berilishi mumkin. Bundan tashqari mehmonlar bironta kishining taklifi bilan kelishgan bo'lsalar, menyu albatta unga uzatiladi.

Amalda shunday vaziyatlar ham bo'lishi mumkinki, mehmonlar buyurtma berish o'rniga uzoq gaplashib qolishlari ham mumkin. Bunday hollarda ofitsiant etiket qoidalari bo'yicha, qay darajada tajang bo'lishiga qaramasdan, mehmonlar stolining yoniga borib, "buyurtma olishga ruxsat bersangiz?" deb so'rashi kerak.

Ofitsiant menyuni bergandan keyin mehmonlar stolidan biroz uzoqroqqa o'tib kutib turishi lozim. Kutishda qo'llarini cho'ntakka solib, stol, stulga yoki ustunga suyanib turishi man etiladi. Biroz vaqt o'tgandan keyin u mehmonlardan qanday taomlarni tanlagani to'g'risida so'rashi kerak. Agar menyu mehmonlar tomonidan stol ustiga qo'yilgan bo'lsa, ofitsiant buyurtma olish uchun mehmonlar stolining yoniga so'ramasdan borishi mumkin, chunki menyuning stol ustiga qo'yilishi taomlar va ichimliklarni tanlanganligining belgisi hisoblanadi.

Agar mehmonlar taomlar va ichimliklarni tanlashda qiynalayotgan bo'lsalar va ofitsiantlardan yordam berishni so'rashsa, ular tezlik bilan yordamga kelishlari shart.

Amaldagi qoidalarga ko'ra taom va ichimliklarni buyurayotgan mehmonning ofitsiant chap tomonidan borishi lozim. Buyurtmalarni engashib yoki ovqatlanish stoli ustida yozishni etiket qoidalari tavsiya qilmaydi. Buyurtma oyoqda tik turib sal boshi engashgan holda yozib olinadi. Uning uchun ofitsiant buyurtmani chap qo'li ustiga buklab qo'yilgan sochiqning ustidagi daftarchaga yoki hisob-kitoblar bloknotiga sharikli ruchkasi yoki qalam bilan yozib oladi.

Taomlarga buyurtmalar qabul qilingandan keyin ofitsiant, buyirilgan taomlarga qarab, mehmonlarga spirtli ichimliklar turlarini va navlarini tanlashda yordam berishi lozim. Uning uchun ichimliklarning turlarini va xossalarini yaxshi bilishi shart.

Spirtli va sovuq ichimliklarga ham buyurtma taomlar buyurtmasi bilan birga olinadi. Mehmonlardan taomlarga va ichimliklarga buyurtma olishda quyidagi qoidalarga amal qilish lozim:

- iste'molchilar diqqatini taomlarning kamchiligiga jalb qilmaslik;

- bolalarga va yosh bolalar bilan kelgan mehmonlarga achchiq taomlarni tavsiya etmaslik;

- salbiy iboralarni qo'llamaslik, masalan, "kompot ichishni xohlamaysizmi"?

Mehmonlarga xizmat qilishda ofitsiant va barmenlarga etiketning quyidagi umumiy talablari qo'yiladi:

- mehmonlar kelganda xizmat ko'rsatish bilan bog'liq barcha xodimlar o'zlarining ish joylarida bo'lishlari shart. Shuning uchun ham ularning bir joyga to'planib o'tirishiga ruxsat berilmaydi;

- xizmat ko'rsatishda qattiq gapirish va sigaret chekish man qilinadi;

- shuningdek, mehmonlar bilan stolga o'tirish va xizmat davrida zalda ovqatlanish ham etiket qoidalarga ko'ra mumkin emas.

Band materiallarini o‘zlashtirish uchun tayanch iboralar

Menyu; yoshi ulug‘; kutish; chap tomon; tik turish; buyurtma olish qoidalar.

6.4. Buyurtmalarni bajarish, olib kelishga va stolga uzatishga qo‘yiladigan talablar



Ofitsiantlar buyurtmalarni olishgandan keyin o‘zlari yoki ularga biriktirilgan maxsus xodim orqali issiq taomlarni va gazaklarni tayyorlash tsexlariga beradilar. Ba’zi bir ovqatlanish korxonalarida

ofitsiantlardan buyurtmalarni qabul qilish avtomatlashtirilgan holda ham amalga oshirilishi mumkin.

O‘zining buyurtmasi bo‘yicha ofitsiant tsexlardan issiq taomlarni, gazaklarni, bufet va barlardan ichimliklarni olishda mehmonlardan ta’na olmasligi uchun quyida ko‘rsatilgan talablarga e’tibor berishi lozim:

➤ Agar taomlar miqdori menyuda ko‘rsatilgan miqdorlarga to‘g‘ri kelmasa yoki kalkulyatsion kartochka bo‘yicha nazarda tutilgan mahsulotlardan birontasi bo‘lmasa, ular zudlik bilan tsexlar oshpazlariga qaytarilishi lozim;

➤ mahsulot va xizmat sifati bo‘yicha mehmonlar ta’surotining shakllanishida taomlarning organoleptik ko‘rsatkichlari katta ahamiyatga ega. Shu sababli ham ofitsiant tsexlardan o‘zining buyurtmasini olishda taomlarning, ayniqsa gazaklarning bezatilishiga, mahsulotlarning kesilish shakllariga, rangiga, hidiga va haroratiga ham e’tibor berishi shart;

➤ xuddi shuningdek, kuygan va sovib qolgan taomlarni olib mehmonlarga berish qat'iy man qilinadi.

Agar taomlar miqdoridagi va sifatidagi kamchiliklar ularni suzib berayotgan oshpaz tomonidan darrov tuzatilmagan hollarda ishlab chiqarish boshlig'i va metrdotelga murojaat qilinishi shart.

Ichimliklarni olishda ham ofitsiant ichimlik butilkasi tagida cho'kmalarning bor-yo'qligini, etiketkaning borligini, shisha qopqog'ining buzilmaganligini, idishlarning tozaligini, mevalarni olishda esa ularning toza yuvilganligini nazardan o'tkazishi lozim.

Ofitsiantlarning asosiy instrumenti patnos hisoblanadi. U yengil va ishlash uchun qulay bo'lishi shart. Ma'lumki, patnoslar katta va kichik bo'ladi. Amaldagi tajriba shuni ko'rsatadiki, ovqatlanish korxonalarining razryadi qancha yuqori bo'lsa, ularda kichik patnoslardan foydalaniladi. Katta 6 ta tarelka sig'adigan patnoslar past razryadli korxonalarda ishlatiladi. Patnoslar gigiyenik talablarga qat'iy javob berishlari lozim.

Korxona ofitsianti shuni esidan chiqarmasligi kerakki, barcha taomlar, ichimliklar, butilka, grafin, stakan va ryumkalardagi ichimliklar hamda sigaretlar va gugurtlar ham iste'molchi mehmonlarga patnos ustiga qo'yib, olib boriladi. Mahsulotlarni ustiga qo'yishdan oldin patnosning ustiga oq salfetka to'shalishi lozim.

Taom va ichimliklarni patnos ustida joylashtirishga ham ma'lum talablar qo'yiladi, ular quyidagilardan iborat: taom va ichimliklar patnosga faqat bir qator qilib qo'yiladi; baland idishga solingan mahsulotlar patnosning o'rtasiga, og'ir idishlar esa uning ofitsiant tanasiga tomon qismiga qo'yilishi shart. Shuni esdan chiqarmaslik kerakki, spirtli va mevali ichimliklar hamda mineral suvlar patnosda alohida keltiriladi.

Taomlar qo'yilgan patnosni ham olib borishga qator talablar qo'yiladi. Ular quyidagilardan iborat: yengil patnoslar chap qo'lning kaftiga yoki ochilgan barmoqlarining ustiga qo'yilib, chap ensasining ustida ko'targan holda olib boriladi; og'ir patnoslar chap qo'l

panjalarining ustiga qo'yilib, tirsagi bukilgan holda patnos elka sathida ushlab boriladi. Bunday hollarda patnosni o'ng qo'l yordamida ushlab borish mumkin. Taom olib kelingan patnos ofitsiantning yordamchi stoli ustiga qo'yiladi.

Taomlar ovqatlanish zaliga maxsus g'ildirakli stollar ustida ham keltirilishi mumkin.

Ovqatlanish korxonalarida mehmonlar kompaniyalariga va marosim qatnashchilariga xizmat qilishda taomlarni keltirish uchun ko'p portsiyalidishlar va portsiyalash priborlari ishlatiladi. Olib kelingan taomlar mehmonlarga ko'rsatilishi, faqat undan keyin portsiyalanishi lozim. Mehmonlarga suzilgan taomni uzatish uchun ofitsiant mehmonning yoniga o'zining chap tomoni bilan boradi. Keyin o'ng qo'li bilan taom solingan idish va toza tarelkalar mehmonning o'ng tomonidan asosiy mahsulot unga qaratilgan holda qo'yiladi. Portsiyalangan taomlarni mehmonga chap qo'lida ushlab keltiradi. Stakanda suv, sigaret, gugurt va to'lov cheklarini berish uchun ofitsiant mehmonning chap tomonidan boradi.

Etiket qoidalariga ko'ra taomlar birinchi xotin kishilarga, ulardan ham yoshi eng ulug'lariga, keyin esa qolganlariga beriladi. Faqat xotin kishilarga taom uzatilgandan keyin yoshiga qarab erkak mehmonlarga uzatiladi.

Ofitsiant mehmonlarga xizmat ko'rsatishda yana quyidagilarga e'tibor berishi kerak:

- tarelkani ko'tarishda uning tagidan to'rtta panjalari bilan, bosh barmog'i bilan esa tarelkaning ustki chekkasidan ushlashi lozim. Ofitsiantning qo'li bilan tarelkaning ichki tomonlariga tegishi man etiladi;

- stakan va chashkalarining ustki lablariga qo'l bilan teginmasligi, ularning tagidagi laganchalar esa quruq bo'lishlari shart;

- priborlar (pichoqlar, sanchqilar, qoshiqlar) faqat dastasidan ushlab berilishi lozim;

➤ stakan, bokal va ryumkalar hamda priborlar stol ustiga shovqinsiz qo'yilishi shart;

➤ navbatdagi taom undan oldin keltirilgan taomning idishlarini yig'ishtirib olgandan keyin keltirilishi lozim. Ishlatilgan taom idishlarini mehmonlarning o'ng tomonidan ham, chap tomonidan ham borib yig'ishtirib olish mumkin;

➤ taom solingan yoki toza idishni mehmonlar oldiga qo'yishda dazmollangan oq sochiqdan foydalanish lozim;

➤ mahsulot bo'lakchalari va ushoqlari dasturxon ustidan maxsus cho'tkalar yordamida yig'ishtirib olinishi kerak;

➤ agar dasturxonga dog' tushgan bo'lsa, uning holatiga qarab, dog' qog'oz salfetka yordamida yashiriladi, agar iloji bo'lmasa, dasturxon tozasiga almashtirilishi lozim. Uni almashtirish uchun ifloslangan idishlar yordamchi stol ustiga olib qo'yiladi, keyin esa toza dasturxonning bir tomoni ikki qo'l bilan iflos dasturxonning tomoniga qo'shib ushlanib, toza dasturxon to'shaladi. Keyin toza dasturxonga toza idishlar qo'yiladi.

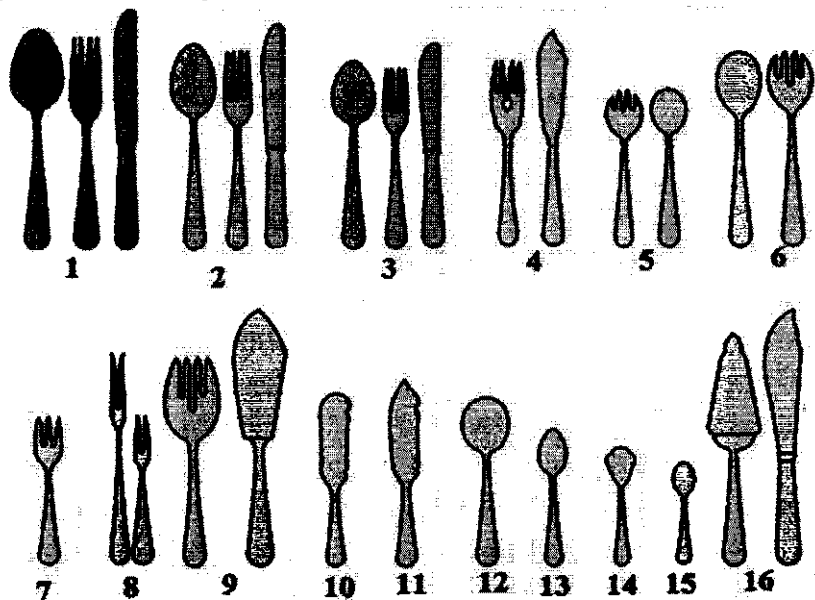
Mehmonlarga xizmat qilish jarayonida ofitsiant quyidagi talabga qat'iy rioya qilishi lozim: mehmonlar bilan muloqotga tushmasligi, ular stollarining atrofiga o'tirmasligi, ular bilan ovqat yemasligi va gaplashmasdan xizmat ko'rsatishi lozim. Bundan tashqari mehmonlarga xizmat ko'rsatuvchi ofitsiantlar taomlarni, issiq, sovuq va spirtli ichimliklarni, meva, nonni, taomlar iste'mol qilish instrumentlarini xo'randalarga keltirib berish tartib -qoidalarini yaxshi bilishlari shart.

Band materiallarini o'zlashtirish uchun tayanch iboralar

Taomlar; gazaklar va ichimliklarni olish; murojaat qilish; patnos; taom va ichimliklarni joylashtirish; o'ng qo'li va o'ng tomoni; chap tomon va xotin kishilar; ofitsiant e'tibori.

6.5. Gazaklarni keltirish va uzatish qoidalar

Avvalo shuni aytish joizki, ovqatlanishda turli xildagi anjomlar qo'llaniladi. Biz bilamizki, taomlarni anjomlarsiz iste'mol qilib bo'lmaydi. Shu sababli avvalo anjom turlarini bilish zarur bo'ladi va ular qaysi taomlarni iste'mol qilishga mo'ljallanganligini bilishimiz kerak bo'ladi. Quyidagi keltirilgan rasmda taomlarni iste'mol qilishda qo'llaniladigan anjomlarning turlari keltirib o'tilgan.



Ushbu keltirilgan anjom turlarining nomlanishi quyidagilardan iborat:

1. Oshxona anjomlari;
2. Gazak uchun anjomlar;
3. Desert uchun anjomlar;
4. Baliqli taomlar uchun anjomlar;
5. Garnirlar uchun anjomlar;

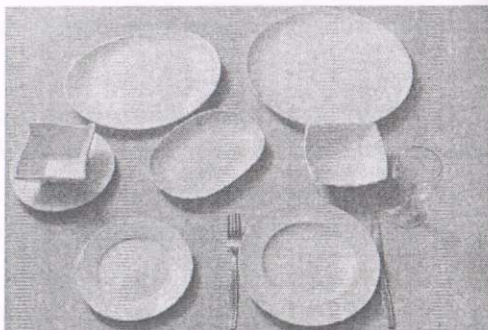
6. Salatlar uchun anjomlar;
7. Desert uchun sanchqi.
8. Go'sht uchun sanchqi.
9. Baliqlarni solish uchun anjomlar.
10. Yog' uchun pichoq.
11. Pishloq uchun pichoq.
12. Smetana uchun qoshiq.
13. Choy qoshig'i.
14. Shakar uchun qoshiq.
15. Kofe uchun qoshiq.
16. Tort uchun kurak va pichoq.

Yuqoridagi keltirib o'tilgan anjomlarni ishlatish har bir xo'randaning etiket qoidalariga amal qilishga bog'liq.

Etiket qoidalariga ko'ra gazaklar, asosiy taomlar va issiq ichimliklar ofitsiant tomonidan ketma-ket keltirilishi va dasturxonga qo'yilishi shart. Amaldagi qoidalarga ko'ra stolning ustiga avval mineral va mevali suvlar, keyin non, agar buyurilgan bo'lsa sariyog' keltirilib qo'yiladi. Nondan keyin gazaklar, undan keyin spirtli ichimliklar qo'yiladi. Eng oxirida navbati bilan asosiy issiq taomlar beriladi.

Gazaklar issiq va sovuq bo'lishi mumkin. Sovuq gazaklar odatda ularni mehmonlarning tarelkalariga solish uchun ishlatiladigan priborlar bilan keltirib qo'yiladi. Bundan tashqari, restoranlarda sovuq gazaklar chinni idishlarda, issiq gazaklar esa melxior idishlarda beriladi.

Gazaklarni dasturxonga tortishda mehmonlarning ruxsatini so'rash lozim. Ruxsat



olingandan keyin baland idishga solingan gazaklar (6.2-rasm) stolning o'rtasiga, past idishga solingan gazaklar esa stolning chekkarog'iga, garnirli gazaklar mehmondan chap tomonga, garnirsiz gazaklar esa uning o'ng tomoniga qo'yiladi. Ko'p miqdorda bir nechta xil gazaklar buyurilgan bo'lsa, stolning ustiga ular solib keltirilgan idishda 3-4 xili qo'yiladi, qolgan xillari esa gazaklar uchun mo'ljallangan laganchalarga solib olinib, qo'yiladi va xizmat qilish jarayonida dasturxonga tortiladi.

Etiket qoidalariga ko'ra gazaklardan avval baliq ikrasi, baliqdan tayyorlangan gazaklar, keyin ko'rsatilgan tartibda baliqli, go'shtli, sabzavotli salatlar, eng oxirida esa faqat go'shtdan tayyorlangan gazaklar beriladi. Gazaklarni solib, stol ustiga qo'yishda chinnidan yasalgan turli shakldagi va nomlardagi idishlar ishlatiladi. Masalan, beluga, osetra va sevyuga ikralari - maxsus ikornitsalarda; payus ikrasi ikra uchun mo'ljallangan - lotokchalarda; tuzlangan baliqlar (lasos, syomga, keta va boshqalar) go'shtlari - lotokchalarda; marinadlangan baliqlar - salatnitsalarda lotokchalarda yoki laganlarda; qaynatib pishirilgan garnir bilan beriladigan baliqlar - lotokchalarda yoki laganchalarda; kontsentrlangan bulyon quyib sovitilgan baliqlar (sudak, osetr, sevyuga, sterlyad, okun, treska va boshqalar) - laganlarda; moyli shprot, sardina va kilka baliqlari - lotokchalarda; qaynatilgan qisqichbaqalar - salatnitsalarda yoki vazalarda; go'sht assortimenti - oval yoki dumoloq laganlarda; rostbif - lotokchalarda; qovurilgan uy va yovvoyi parranda go'shtlari - chinni laganlarda; ustidan konsentrlangan bulyon quyilib sovitilgan go'sht mahsulotlari (buzoq go'shti, til, vetchina va sh.o'.) - oval laganlarda; baliqli, go'shtli va sabzavot salatleri - kichik laganchalar ustiga qo'yilgan salatnitsalarda beriladi.

Issiq gazaklar odatda ular tayyorlangan maxsus melxior idishlarda (partsion skovorodkalar, kokotnitsalar va shunga o'xshaganlar) dasturxonga tortiladi.

Band materiallarini o'zlashtirish uchun tayanch iboralar

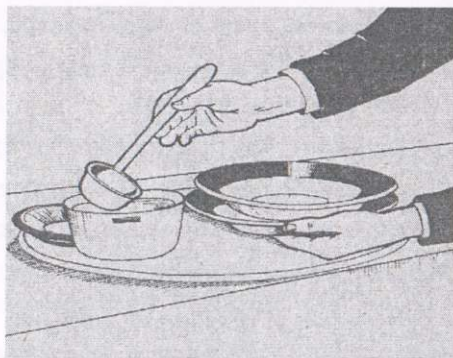
Ketma-ket; ruxsat so'rash; garnirli va garnirsiz gazaklar; gazaklarni berish idishlari.

6.6. Birinchi taomlarni keltirish va dasturxonga tortish tartibi

Birinchi taomlarni uzatish va dasturxonga tortish qoidalari ularning uzatiladigan vaqtidagi haroratiga va turlariga bog'liq bo'ladi. Berilish haroratiga qarab birinchi taomlar issiq va sovuqlarga bo'linadi. Yevropa mamlakatlarida qabul qilingan guruhlash qoidalarga ko'ra birinchi taomlar quyidagi guruhlarga bo'linadi:

- bulyonlar yoki tindirilgan taomlar;
- barcha masalliq-lari birga qo'shib pishirilgan taomlar;
- pyuresimon taomlar;
- mevalardan tayyorlanadigan taomlar.

Amaldagi tajribalarga ko'ra masalliq-lari birga qo'shib pishirilgan issiq hamda sovuq birinchi taomlar melxior kosalarda va katta chuqur laganlarga, tiniq va pyuresimon suplar esa bulon chashkalariga solib, tarelkalarning ustiga qo'yib uzatiladi. Markaziy Osiyo xalqlari tajribasida birinchi taomlar, tiniq bulyon va pyuresimon suplardan tashqari, kosalarga suzib uzatiladi. Bulonlar va pyuresimon suyuq taomlar katta hajmli piyolalarda iste'mol qilinadi.



Birinchi taomlarni suzib uzatishning o'ziga xos xususiyatlari mavjud. Ularni ovqatlanish zaliga olib kelgandan keyin ofitsiant o'zining yordamchi stoli yoki servanti

ustiga patnosni sekinlik bilan ikki qo'l yordamida olib qo'yadi. Keyin patnosdan olib o'ng va chap qo'llarida ushlab, mehmonlar stoliga birdaniga ikki portsiya taomni olib boradi va mehmonlar oldiga avvaldan qo'yilgan chuqur bo'lmagan o'rtacha diametrli lagan ustiga qo'yadi. Uning uchun ofitsiant mehmonning o'ng tomonidan borib, o'ng qo'lidagi supni qo'yadi, keyin esa ikkinchi mehmonning ham o'ng tomonidan borib o'ng qo'li bilan chap qo'lidagi taom solingan idishni mehmonning oldidagi lagan ustiga qo'yadi.

Portsiyalangan taomlarni patnosga qo'yib olib kelishdan tashqari birinchi taomlar ovqatlanish zallariga ko'p portsiyali melxior yoki chinni miskalarga quyilgan holda patnos yoki g'ildirakli maxsus taom stollari ustiga qo'yilib olib kelinishi ham mumkin. Bunday vaqtlarda ofitsiant miskalardan chuqur lagan va kosalarga suzib uzatishning quyidagi *uchta usulning* biridan foydalanishi mumkin.

Birinchi usulga ko'ra servant yoki g'ildirakli stol ustida umumiy quyish qoshig'i yordamida taom chuqur lagan va kosalarga solinadi. Uning uchun miskadan lagan va kosalarga taomning quyuq qismini quyib chiqadi, keyin esa uning ustidan suyuq qismini quyadi va yuqorida ko'rsatilgan qoida talablari asosida sup solingan tarelka va kosalarni mehmonlar oldiga qo'yadi.

Suplarni dasturxonga uzatishning *ikkinchi usuli* bo'yicha ko'p portsiyali melxior miska lagan ustiga joylashtirilib, mehmonlar stolining ustiga qo'yiladi, keyin miska yonidagi pirojkalar uchun mo'ljallangan lagan ustida supni quyib olish uchun portsiyalash qoshig'i qo'yiladi. Bunday hollarda mehmonlarning oldiga qo'yilgan chuqur tarelka yoki kosaga miskadan o'zlari supni quyib olib ichishadi.

Uchinchi usul bo'yicha sup solingan ko'p portsiyali miskani ofitsiant salfetka to'shalgan chap qo'lining kaftiga qo'yadi. Keyin esa mehmonning chap tomonidan borib, o'ng qo'lidagi qoshiq bilan uning oldiga qo'yilgan chuqur lagan yoki kosaga supni quyadi. Uning uchun avval bir marta quyuq qismini olib soladi, keyin esa suyuq qismini bir

harakat bilan ustidan quyadi. Shunday usul bilan hamma mehmonlarning kosa yoki laganlariga taomni suzib beradi.

Bulyon chashkalarida beriladigan suplar ham mehmonlar dasturxoniga ikki usul yordamida uzatilishi mumkin. Birinchi usul bo'yicha taom solingan chashka va ustiga qo'yiladigan laganchalar va desert qoshiqchalar salfetka to'shalgan patnosga qo'yib ovqatlanish zaliga keltirilishi mumkin. Bunday hollarda taomni mehmonlarga uzatishda yordamchi stol yoki servant ustida taom solingan chashkalarni laganchalar ustiga, laganchaning yonida esa desert qoshiqni qo'yib uzatadi. Uzatishda mehmonning o'ng tomonidan boriladi va chashkaning ushlagichi mehmonning chap, qoshiqcha esa o'ng qo'lga qaratib qo'yiladi. Ikkinchi usul bo'yicha ko'p portsiyali melxior yoki chinni miskalarda zalga keltirilib, servant yoki yordamchi stol ustida ofitsiant tomonidan portsiyalanadi. Keyin esa yuqorida ko'rsatilgan qoida bo'yicha mehmonlarning dasturxoniga tortiladi.

Birinchi taomlarning ba'zi bir turlari bir portsiyali yoki ko'p portsiyali ko'zachalarda ham tayyorlanadi. Bir portsiyali ko'zachalarda tayyorlangan taom to'g'ridan-to'g'ri har bir mehmonga alohida uzatiladi. Uning uchun yuqorida ko'rsatilgan qoida talablari asosida mehmon oldiga qo'yilgan lagan ustiga qo'yiladi. Agar taomlar ko'p portsiyali ko'zachalarda tayyorlangan bo'lsa, zalda yordamchi stol yoki servant ustida chuqur lagan yoki kosalarga suziladi, keyin esa ko'rsatilgan qoidaga ko'ra mehmonlar dasturxoniga tortiladi.

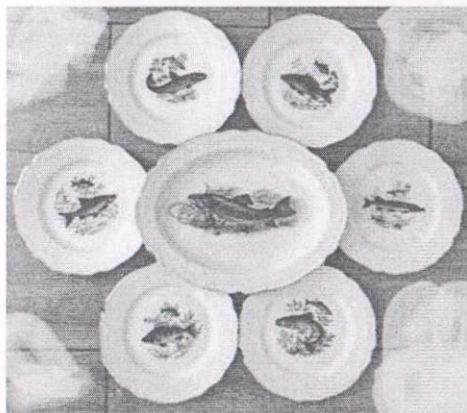
Smetana yoki qaymoq bilan beriladigan taomlarga ularni solish qoidasi quyidagicha: agar taom suzib uzatish xonalarida portsiyalansa, smetana yoki qaymoq har bir portsiyasining ustidan quyiladi; birinchi taomlarni tarqatishning boshqa usullarida esa smetana yoki qaymoq sous idishiga solinib, stol ustiga qo'yiladi.

Band materiallarini o'zlashtirish uchun tayanch iboralar

Birinchi taomlar guruhi; taom idishlari; suzib uzatish usullari; smetana yoki qaymoq.

6.7. Ikkinchi taomlarni suzib uzatish qoidalari

Ma'lumki, ikkinchi taomlar dasturxonga birinchi taomlardan keyin tortiladi. Shu sababli ham avval birinchi taomlarni iste'mol qilishda foydalanilgan idishlar yig'ishtirib olingandan keyingina mehmonlar stoliga ikkinchi taomlar tortiladi. Ikkinchi taomlarni ovqatlanish korxonalariga kelgan mehmonlar dasturxoniga uzatish qoidalari ham shakllangan. Ularga ko'ra avval baliqdan, go'shtdan,



undan keyin esa uy va yovvoyi parrandalar go'shtidan tayyorlangan taomlar, keyin esa navbati bilan sabzavotdan, yormalardan, tuxumdan, sutdan va xamirdan tayyorlangan taomlar uzatiladi.

Baliqdan tayyorlangan ikkinchi taomlarni suzib

uzatishda quyidagi idish turlari ishlatiladi:

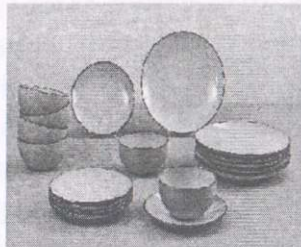
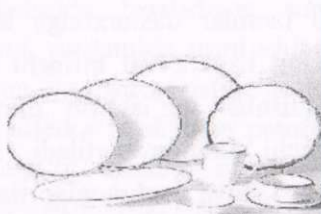
- qaynatilgan baliq taomlari uchun chinni laganlar;
- qovurilgan baliq taomlari uchun dumaloq shaklli melxior laganlar:
- pechka yoki duxovkalarda qizartirib pishirilgan taomlar uchun melxior skovorodkachalari (tobochalari).

Agar baliq (sudak yoki karp) butunligicha qaynatib pishirilgan bo'lsa, u bo'lakchalarga bo'linmasdan zalga keltiriladi. Mehmonlarning xohishiga qarab, ularning stoliga butunligicha berilishi yoki ofitsiantlar tomonidan portsiyalarga kesib berilishi ham mumkin. Lekin ofitsiant baliqni portsiyalashdan oldin uni mehmonlarga ko'rsatishi lozim.

Go'shtli taomlarni zalga uzatish uchun quyidagi idish turlaridan foydalaniladi:

▪ natural va
tolqonga belangan
natural go'shtdan
tayyorlangan
taomlar uchun
melxior laganlar;

▪ sousda yoki
o'zining shirasida
dimlab pishirilgan
taomlar uchun
baranchiklar yoki
loydan



tayyorlangan ko'zachalar;

- uy parrandalari va yovvoyi qush go'shtlari chinni laganlarda;
- qaynatib pishirilgan sabzavotlar dumaloq melxor idishida, ular uchun sariyog' esa alohida idishda beriladi;
- pechka yoki duxovkalarda qizartirib pishirilgan ikkinchi taomlar tayyorlangan tobochalarida beriladi.

Zalga ko'rsatilgan ko'p portsiyalı idishlarda keltirilgan ikkinchi taomlar yordamchi stol yoki servant ustida ofitsiantlar tomonidan portsiyalanadi. Portsiyalashdan oldin ular mehmonlarga ko'rsatilishi lozim. Portsiyalangan taomlar mehmonlar dasturxoniga tortiladi. Dasturxonga tortishda birinchi taomlarni uzatishga qo'yilgan usullar talablariga rioya qilish lozim.

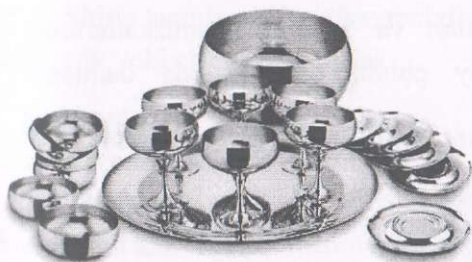
Band materiallarini o'zlashtirish uchun tayanch iboralar

Navbati bilan; butun baliq uchun idishlar; go'shtli taom idishlari.

6.8. Shirin taomlarni va issiq ichimliklarni iste'molchi mehmonlarga uzatish qoidalari

Shirin taomlar assortimenti ham juda katta. Ularga kisel, kompot, jele, muss, puding, muzqaymoqlarga o'xshaganlar kiradi. Shirin taomlarni ham stolga uzatishdan oldin avval stol ustidagi foydalanilgan idishlar yig'ishtirilib olinadi.

Ba'zi bir taomlar, kisel, kompot, jele va muzqaymoqqa o'xshagan kremankalarda laganchalar ustiga qo'yilgan holda beriladi. Kremanka yonida laganchaning ustida dastasi mehmonning o'ng qo'liga qaratilgan holda desert qoshiqchasi qo'yiladi.



Puding va zapekankalar melxior idishlarda (lagan-larda) beriladi. Berishdan oldin ustidan sous yoki sirop quyiladi. Ular alohida ham berilishi mumkin.

Ko'pirtirilgan qaymoqdan tayyorlangan muzqaymoq (parfe) dumaloq laganchalar ustida kesilib, keyin desert tarelkalarga solinib uzatiladi.

Mevalar dasturxonga tortilishdan oldin qaynatib sovutilgan suv bilan yaxshilab yuvilishi va quritilishi lozim. Yuvilgan mevalar vazalarga chiroyli qilib solib beriladi. Ularni iste'mol qilishda foydalaniladigan priborlar avvaldan desert tarelkachaga qo'yilgan bo'lishi lozim. Agar mevalar bir kishi tomonidan buyurtirilgan bo'lsa, ular desert tarelkasida beriladi.



Chet mamalakatlarda va Markaziy Osiyo ovqatlanish korxonalarida taom iste'mol qilish issiq ichimliklarni (asosan kofe, choy) ichish bilan nihoyalanadi.

Kofe asosan kafeyniklarda yoki chashkalarda beriladi. Kofeyniklarda berilganda avval har bir mehmon oldiga kofe chashkalari qo'yiladi. Keyin esa mehmonlardan ruxsat olgan holda chashkalarga kofe quyiladi. Kofeynik qolgan kofesi bilan mehmonning o'ng qo'liga yaqin joyda qoldiriladi. Bu esa mehmonning o'zi chashkasini to'ldirishi uchun qulay bo'ladi. Agar kofe chashkalarga solinib, stolga uzatilsa, chashka lagancha ustiga, chashkaning yonida esa dastasi mehmonning o'ng qo'li tarafiga qaratilgan holda choy qoshig'i qo'yiladi. Kofega beriladigan shakar alohida idishga solinadi.

Markaziy Osiyo mamlakatlari va Yevropa mamlakatlarining ovqatlanish korxonalarida choy chinni choynaklarda damlanib



dasturxonga tortiladi. Choynakda choy damlashning o'ziga xos usulida toza choynak qaynoq suv bilan yaxshilab chayqab tashlanadi, keyin quruq choy solinib, choynakning $\frac{3}{4}$

hajmi qaynab turgan suv bilan to'ldiriladi va choynakning og'zi yopilib, 3-5 daqiqaga qoldiriladi. Keyin qaynab turgan suv bilan choynak butun hajmi bo'yicha to'ldiriladi. Choy damlashning sharqona uslubida quruq choyning ustidan qaynab turgan suv bilan choynak oxirigacha to'ldiriladi. Keyin esa 3-4 daqiqa davomida usti yopilib dam beriladi. Choynakda damlab uzatilgan choy sharqona

etiketga ko'ra 2-3 marta qaytarilib, piyolalarda ichiladi. Xuddi shuningdek, choy chashkalarda va stakantagi idishi ichiga quyilgan stakanlarda ham berilishi mumkin. Bunday hollarda chashka va stakanlar lagancha ustiga qo'yiladi, chashka yoki stakaning yonida likobchada choy qoshig'i beriladi.

Mehmonxona xonalarida xizmat qilishda choy odatda ikkita chinni choynakda beriladi: birinchi kichik choynakda achchiq qilib damlangan choy, ikkinchi katta choynakda esa qaynoq suv. Choyga beriladigan asal, murabbo, shakar, qandolat mahsulotlari alohida desert laganchalarda beriladi.

Band materiallarini o'zlashtirish uchun tayanch iboralar

Shirin taomlar; kremanka; melxior lagan; vaza; desert tarelka; kofeynik yoki chashka; choynak.

6.9. Spirtli va sovuq ichimliklarni tanlashga qo'yiladigan talablar

Spirtli ichimliklar bilan savdo qiladigan ovqatlanish korxonalariga kelgan mehmonlarning aksariyati ularga buyurtma berishlari mumkin.

Ovqatlanishda beriladigan o'tkir salatlar, vetchina, kolbasa, dudlangan mahsulotlar, selyodka, semga, lasosdan tayyorlangan, tuzlangan va marinadlardan tayyorlangan gazaklarga, aroq, achchiq nastoykalar hamda vermut, portveyn, madera, xeres kabi vinolar tavsiya qilinadi. Bu vinolar birinchi taomlardan keyin iste'mol qilishga ham tavsiya etiladi.

Qovurilgan natural go'sht va qovurilgan submahsulotlardan (jigar, buyrak, miya) tayyorlangan taomlarga qizil musallaslar (spirt qo'shilmagan vinolar – qizil osh vinosi, qizil shampän vinosi, mukuzani, tibaani) tavsiya qilinadi. Bu vinolarni go'shtli gastronomik mahsulotlardan tayyorlangan gazaklar bilan ham ichish mumkin. Uy

va yovvoyi parranda go'shtlaridan tayyorlangan taomlarga kaberne, bardo, matrassa kabi vinolar berilishi mumkin.

Palov osh, kabob kabi Markaziy Osiyo xalqlari go'shtli taomlari uchun kuchli ekstraksiya beradigan, masalan, kaxetin №8, saperavi №5 kabi vinolarni tavsiya qilish lozim.

Issiq baliq taomlariga tsinandali, risling, silvaner kabi shakarsiz vinolar berilishi mumkin; qisqichbaqalarga, krablarga va ustritsalardan tayyorlangan taomlarga shakarsiz oq yoki yarim shirin vinolarni tavsiya qilish maqsadga muvofiq bo'ladi. Rangli karamdan, yashil no'xatdan ichiga farsh solib qizartirib duxovkada yoki pechkada pishirilgan taomlarga esa quvvatlantirilgan yarim shirin va shakarsiz osh vinolarini tavsiya qilish mumkin. Loviya va xushbo'y ko'katlardan tayyorlanadigan taomlarga va tuzli pishloq gazaklariga kaxetin vinosi to'g'ri keladi. Sparja va artishoklardan tayyorlangan tansiq taomlar uchun shirin muskat vinolarini tavsiya etish mumkin.

Taomning oxirida shirin taomlar bilan iste'mol qilish uchun shirin desert va liker vinolari: muskatlar, muskateli, tokay, kara – chanax, gonchi, buvaki, zolotoe pole, solnechnaya dolina, kagorlar, yarim shirin va shirin shampän vinolari va muskat shampän vinosi yaxshi ketadi. Ular bilan mevalar, yong'oqlar, shokolad konfetlari, shokolad, pechene, pirojnoe va tortlar, muzqaymoq va shularga o'xshagan boshqa shirin taomlar to'g'ri keladi. Shakarsiz va yarim shirin shampän vinolarini barcha taomlarga, pishloq va brinza gazaklariga taklif qilish mumkin.

Agar ovqatlanish boshlanishidan oxirigacha vino ichish bilan birga davom etkaziladigan bo'lsa, quyidagi talablarga amal qilish kerak: avval quvvatlantirilgan, keyin osh vinolari (avval oq, keyin qizil), keyin esa faqat desert vinolarini ichish mumkin, eski va sifatli vinolarni qisqa muddatda saqlangan oddiy vinolardan keyin ichish tavsiya qilinadi; bir vaqtning o'zida har xil spirtli ichimliklarni

(masalan, uzum vinolarini, aroqni, likerni va nalivkalarni, pivoni) ichish mumkin emas. Uzum vinolarini ichishdan oldin va ichish jarayonida chekish ham mumkin emas, chunki sigaret hidi vino ta'mi va hidlarini bildirmaydi.

Spirтли ichimliklarning ta'mi va aromatliligi ma'lum bir haroratlarda yaxshi seziladi. Shu boisdan ham aroq va achchiq nastoykalar 8-10, oq osh vinosi va yarim shirin vinolar qishda 12-14, yozda esa 8-10, qizil shakarsiz osh vinolari qishda 20, yozda esa 18 °Cda berilishi lozim. Quyidagi vinolar ma'lum bir haroratlarda berilishi shart: portveyn 16-18, xeres va madera 21-23, muskatlar, tokay, Pino-gri, salxino, malaga kabilar 16-18, shampän, simlyansk va muskat shampän vinolari 6-8 °Cda berilishlari shart, chunki ushbu haroratda ularning hidi va ta'mi yaxshi seziladi.

Band materiallarini o'zlashtirish uchun tayanch iboralar

Aroq; achchiq; nastoyka; vermut; portveyn; xeres; qizil musallas; qizil vino; shampän vinosi; kabarne; bardo; matrasi; kaxetin № 8; saperavi № 5 vinolari; qisqichbaqa; krab; desert va likyor vinolari; uzatish haroratlari.

6.10. Spirтли va sovuq ichimliklarni dasturxonga tortishga qo'yiladigan talablar

Spirтли ichimliklarni mehmonlar dasturxoniga tortish ularni solib ichish idishlarini tanlash va stol ustiga qo'yishdan boshlanadi. Odatda aroq hajmi 50 sm³ gacha bo'lgan ryumkalarga, quvvatlantirilgan vinolar 75sm³ gacha, osh vinolari esa 100-125sm³ gacha bo'lgan bokallarga quyilib keltiriladi yoki quyib ichiladi. Bir kishiga aroqlar ryumka yoki stakanlarga yoki kichkina grafinlarga solib keltirilishi, kompaniya a'zolari uchun grafinda yoki butilkasi bilan keltirilishi mumkin.

Agar vino yoki aroq butilkasi bilan keltirilsa, ofitsiant uning og'zi yopiqqligini va etiketkasini mehmonlarga

ko'rsatgandan keyin butilkaning og'zini ochib, ularni ichish idishlariga quyadi. Quyishda butilkani uning etiketkasi ustidan



o'ng qo'li bilan ushlagan holda mehmonning o'ng tomonidan boradi. Ryumka va idishlarni to'ldirishda ustida 2 sm qolguncha quyish lozim. Idishlarga quyilgandan keyin butilka ichida qolgan ichimlik bilan stolning ustiga qo'yiladi. Ichimliklarni idishga quyishdan oldin ofitsiant stol atrofida o'tirgan mehmondan idishga ichimlik quyishga ruxsat olish kerak. Ichimliklarni quyishda ma'lum bir qoidaga rioya qilish lozim. Amaldagi etiket qoidalariga ko'ra vino avval stol atrofidagi xotin kishilar idishlariga, keyin erkak kishilar idishlariga eng oxirida esa buyurtma bergan kishining idishiga quyiladi. Har bir kishining idishiga vino quyilgandan keyin, uning tomchilari stolga tushmasligi uchun, butilkaning og'zi sochiq bilan sekin surtiladi.

Vinoni butilkadan yoki grafandan ichish idishlariga quyishda butilka yoki grafin idishlariga tegmasligi kerak. Vino quyilgandan keyin ichish idishi ustida butilka yoki grafinning og'zi sekingina ko'tarilib, ular sekingina o'ng tomonga qaratib



aylantirilishi lozim. Bunday harakat butilka yoki grafin og'zidan tomadigan tomchilardan dasturxonni saqlaydi.

Agar to'satdan dasturxonga qizil vino tomchilari tomgan bo'lsa, unga tuz sepish tavsiya qilinadi. Ryumka yoki bokallarning tagiga tomchi tushgan idishni joyidan qimirlatmasdan sekinlik bilan sochiq yordamida surtib olinadi.

Stolning qarama – qarshi tarafida o'tirgan mehmonlar idishiga engashib ichimliklarni quyish yoki o'ng qo'li bilan mehmonning chap tomonidan idishiga ichimlikni quyish etiket qoidalariga ko'ra man etiladi. Agar mehmon o'ng tomoni bilan devor yonida o'tirganligi sababli uning o'ng tomonidan borish ofitsiant uchun qiyin bo'lsa, bunday vaqtlarda uning idishiga ichimlik chap tomonidan chap qo'li bilan quyiladi.

Yordamchi stol ustida ryumka va bokallarga quyilgan ichimliklar ham yuqorida ko'rsatilgan talablar asosida mehmonlarga uzatiladi. Shampan vinosini ham mehmonlar dasturxoniga tortishga qo'yiladigan o'ziga yarasha talablari bor. Ma'lumki shampan vinosi sovitilgan holda beriladi. Shuning uchun ham u mehmonlarga xizmat qilayotgan ofitsiant tomonidan muzli maxsus chelakhaga solib, ustidan oq sochiq yopilgan holda olib kelinadi. Sochoq bilan yopishda shampan vinosi shishasining og'zi yopilmasdan ko'rinib turgan bo'lishi kerak.



Shampan vinosi butilkasining og'zi ochilgandan keyin sekinlik bilan mehmonlar bokallariga quyiladi. Shampan vinosi uchun mo'ljallangan mehmon idishi ikki martada to'ldiriladi. Shampan vinosini ham podnosga to'shalgan toza sochiq ustiga qo'yilgan bokallarga ham quyib, keyin ularni mehmonlarga uzatish mumkin.

Gazlangan suvni mehmonlar dasturxoniga suzib uzatishning tegishli qoidalarini mavjud. Butilkaning og'zi ochilgandan keyin uning og'zi sochiq bilan surtib olinadi va mehmonlarning ruxsatini olgandan keyin fujerga quyiladi. Fajer faqat yarmigacha yoki 2/3 qismigacha to'ldiriladi. Keyin yuqorida ko'rsatilgan tartibda fajerlar mehmonlar dasturxoniga qo'yib chiqiladi.

Pivo yozda 6-8°C gacha sovutib, qishda esa 16-18°C gacha isitib mehmonlar stoliga maxsus idishlarga solib uzatiladi.

Band materiallarini o'zlashtirish uchun tayanch iboralar

Idishlar hajmi; stakan yoki grafin; butilkadan quyish; vino tomchilari; shampän vinosi; gazlangan suv; pivo.

Nazorat savollar

1. Sizning fikringizcha, xizmat iste'molchilarini kutib olish madaniyati elementlarini nimalar tashkil qiladi?

2. Korxona binosining tashqi ko'rinishi, ish vaqtining yozilib qo'yilishi iste'molchilarga xizmat qilishda qanday ahamiyatga ega?

3. Agar Siz Shveytsar, gardërobchi yoki metrdotel bo'lga-ningizda iste'molchilarni qanday kutib olgan bo'lar edingiz?

4. Siz o'zingizni ofitsiant sifatida ko'ring va xizmat iste'molchilarini, shu jumladan xotin kishilarni, ovqatlanish va dam olishga yoki suhbatlashishga kelgan kishilarga va hurmatli kishilarni ovqatlanish stoli atrofida o'tqizishingizni ayting?

5. Ovqatlanish korxonasiga bir erkak xotin kishi bilan, a'lohida erkak yoki xotin kishi kelgan bo'lsin. Ularni quyidagi 2 ta holatni hisobga olgan holda ovqatlanish stoli atrofiga o'tqizing: I – holat bo'sh stollar mavjud; II – holat bo'sh stollar yo'q!

6. Agar siz ofitsiant vazifasini bajarayotgan bo'lsangiz, xo'randalarga menyuni qanday holatda, qaysi tomonidan borib va qaysi qo'lingiz bilan, kimga uzatasiz?

7. Iste'molchilar menyu bo'yicha taom va ichimliklarni tanlaguncha kutish vaqtida etiketning qaysi qoidalariga itoat qilishingiz kerak?

8. Agar ovqatlanishga kelgan mehmonlar uzoq vaqt davomida buyurtma bermasdan, menyu berilganligiga qaramasdan, gaplashib o'tirishganda ulardan buyurtma olish uchun qanday harakat qilgan bo'lar edingiz?

9. Siz xo'randa taomlarga buyurtma berdi deb faraz qiling! Lekin u Sizdan spirtli ichimlikni tanlashga yordam berishni iltimos qilgan, tanlangan gazak va taomlarga qarab qanday vino yoki aroqni taklif qilgan bo'lar edingiz?

10. Xo'randalardan buyurtma olish uchun kimning oldiga, qaysi tomonidan borgan bo'lar edingiz va yozib olishda qaysi etiket qoidalariga itoat qilgan bo'lar edingiz?

11. Tsexlarga gazak va taomlarni, bufet va barlardan ichimliklarni olishda xo'randalardan ta'na olmasligingiz uchun nimalarga e'tibor berishingiz kerak?

12. Oshpazlar tomonidan gazak va taomlardagi kamchiliklar tuzatilmaganda kimlarga murojaat qilgan bo'lar edingiz?

13. Nima deb o'ylaysiz, ofitsiant patnosining katta-kichikligi korxona kategoriyasi va razryadiga bog'liqmi yoki yo'qmi?

14. Tsexlardan olingan gazak va taomlarni patnos ustida joylashtirish tartibini va zalga patnosni ko'tarib kelish qoidasini bilasizmi?

15. Portsiyalab keltirilgan taomlar solingan idishlarni xo'randalar oldiga qo'yishda xo'randaning qaysi tomonidan boriladi va laganlarni ushlab borish qoidalarini bilasizmi?

16. Aytingchi, ko'p portsiyali idishlarda keltirilgan birinchi taomlarni xo'randalarga qanday suzib uzatasiz?

17. Taomlar birinchi navbatda kimning oldiga qo'yiladi?

18. Ofitsiant mehmonlarga xizmat qilish davrida nimalarga qo'shimcha holda e'tibor berishi kerak?

19. Taomlarni, gazaklarni, non va ichimliklarni stol ustiga keltirib qo'yish tartibini bilasizmi?

20. Siz ofitsiantlikka malakaviy imtihon topshirmoqchisiz, imtihon chiptasida gazaklarning xo'randa stoliga qo'yish tartibi (ketma-ketligi) so'ralgan. Bu savolga qanday javob bergan bo'lar edingiz?

21. Birinchi taomlarni tsexlarda suzib uzatish uchun ishlatiladigan idish turlarini aytib bering?

22. Portsiyalab suzilgan birinchi taomlarni xo'randa stoliga olib borish va stolga qo'yish qoidalarini gapirib bersangiz?

23. Ko'p portsiyali idishlarda ovqatlanish zaliga keltirilgan birinchi taomlarni xo'randa stoliga suzib uzatishning nechta usulini bilasiz, har bir usul bo'yicha xizmat elamentlarini gapirib bering?

24. Birinchi taomlar qozon va kostryulalarda tayyorlanishidan tashqari yana qanday idishlarda tayyorlanishini va ovqatlanish stoliga uzatish qoidalarini aytib bering?

25. Ikkinchi taomlarni stolga uzatish tartibini bilsangiz, aytib bering?

26. Baliqdan portsiyalab tayyorlangan va natural baliqdan tayyorlangan ikkinchi taomlarni dasturxonga uzatish navbatini (ketma-ketligini) aytib bersangiz?

27. Shirin taomlar va issiq ichimliklarni mehmonlar stoliga uzatish qoidalarini bilasizmi, agar bilsangiz aytib bering?

28. Spirtli va sovuq ichimliklarni keltirish, xo'randalar stoliga uzatish qoidalarini bilsangiz, aytib bering?

7-BOB. XIZMAT KO'RSATISH SOHASIDA MUTAXASSIS- RAHBAR XODIMLARNING MUOMALA QILISH ETIKETI QOIDALARI

7.1. Mutaxassis-rahbar xodimlar madaniyatiga qo'yiladigan umumiy talablar

Xizmat ko'rsatish sohasi bo'yicha bugungi kunda oliy o'quv yurtlarini bitirib, bakalavr akademik darajasiga ega bo'lgan mutaxassislar kelajakda shu yo'nalishning turli sohalarida faoliyat ko'rsatishlari mumkin. Ular asosan oliy o'quv yurtini bitirgan ta'lim yo'nalishi bo'yicha aholiga va sayyohlarga xizmat ko'rsatadigan ovqatlanish korxonalarida qobiliyatlariga qarab brigada, tsex, bo'lim boshliqlari hamda korxona va tashkilotlar rahbar xodimlari sifatida ishlashlari aniq.

Ma'lumki, hech kim mutaxassis ham, rahbar ham bo'lib tug'ilmaydi. Bozor iqtisodiyoti talablariga javob beradigan mutaxassislarni tayyorlash uchun ular to'rt yil davomida bakalavriatda va ikki yil magistraturada tahsil olishadi. Rahbar xodimlar esa yuqori tashkilot tomonidan yoki jamoa tomonidan mutaxassislar o'rtasidan tanlanadi. Ularni tanlashda bilim saviyasi, kasbi bo'yicha tajribasi, tashkilotchiligi va korxona (tashkilot) xodimlari o'rtasidagi obro'si hisobga olinadi. Bozor iqtisodiyoti davrida korxonaning muvaffaqiyati faoliyat qilishida mutaxassislar va mutaxassis-rahbar xodimlarning bilim saviyalaridan, tajribasidan, tashkilotchiligidan va obro'sidan tashqari, odamlar hamda hamkasblari bilan muomala qilish va o'zini tuta olish madaniyati o'ta katta ahamiyatga ega, chunki mehnat faoliyati bilan shug'ullanadigan har bir odam o'z vaqtining deyarli 1/3 qismini korxonada o'tkazadi. Ish vaqtining o'tkazilishi va xodimlarning kayfiyati korxona rahbarining rahbarlik qilish madaniyatiga va san'atiga bog'liq bo'ladi.

Xodimlar bilan muomala qilish madaniyatiga, qo'yilgan maqsadlarga erishish uchun korxona xodimlarini jipslashtiriladigan va ular faoliyatini maqsadli yo'naltiriladigan qobiliyatiga ega bo'lgan mutaxassis-rahbar xodim rahbarligida har qanday og'ir mehnat ham xodimlar tomonidan jon-dili bilan va sifatli bajariladi.

Ko'rsatib o'tilgan muomala qilish qoidalariga rioya qiladigan va muomala vositalaridan to'g'ri foydalanadigan rahbar o'ziga bo'ysunadigan kishilarni va boshqalarni hurmat qiladigan yuqori madaniyatli mutaxassis rahbarligida ishlash xodimlarning o'z burchlariga e'tiqod bilan qarash tuyg'ularini shakllantiradi, kasbiga bo'lgan g'ururini yana ham oshiradi, chunki bunday rahbar tomonidan boshqarilayotgan jamoada har bir xodimning o'z ishiga ijodiy yondoshishiga, ularning sog'ligiga va mehnat unumdorligiga va xizmat sifatining oshishiga ijobiy ta'sir ko'rsatuvchi muhit vujudga keladi.

O'zining hamkasblariga va boshqalarga nisbatan faoliyati hurmatsizlikka, sabr-toqatsizlikka va beodoblilikka hamda qo'pollikka asoslangan rahbar korxonasida xodimlarning o'z vazifalariga yuzaki qarashiga, ishlarni sifatsiz bajarishga va ruhiy charchashlarga olib keladigan konfliktli vaziyat vujudga keladi. Ma'lumki, odamlarning ruhiy charchashi ularning sog'ligiga va mehnat unumdorligiga salbiy ta'sir ko'rsatadi.

Mutaxassis va mutaxassis-rahbar bo'lib faoliyat ko'rsatishda, ta'kidlab o'tilgan insoniy fazilatlaridan tashqari ularning ichki va tashqi madaniyati va saviyasi katta ahamiyatga ega. Shu sababli ham bugungi bozor iqtisodiyoti davrida o'zlariga bo'ysunadigan kishilar va boshqalar bilan muomala qilish madaniyatiga quyidagi jamiyat talablari qo'yiladi:

➤ **Samimiylilik.** Rahbar xodim va mutaxassislar o'zlarining qo'lostida faoliyat ko'rsatadigan odamlar va boshqalar bilan, shu

jumladan oila a'zolari va do'stlari bilan ham samimiy munosabatda bo'lishlari shart.

Samimiylik – samimiy munosabatda bo'lishi, ya'ni toza, asl, haqiqiy tushunchalarni o'z ichiga olib, sidqidildan, chin qalbdan, yurakdan va dildan aytilgan so'zlar majmuasidir. Masalan, *O.Yoqubovning "Er boshiga ish tushsa" asarida keltirilgan – "Lekin Mashrab Masturaning gaplaridan emas, uning ovoqidagi g'ururdan, bolalarga xos samimiy quvonchidan jilmaydi", – degan gapni ko'rishimiz mumkin.*

Yana shuni ham aytish joizki, samimiylik so'zi arab tilida "nasihat" deyiladi. Biz bilamizki, "nasihat" bir kishining ikkinchi kishiga nisbatan ko'ngildan chiqarib aytgan yaxshi niyati, uni to'g'ri yo'lda yurishi uchun bergan irshodi (to'g'ri yo'l ko'rsatish) va shunga o'xshash ma'nolarni anglatadi. Samimiy inson deganda har bir ishini chin dildan bajaradigan, aytgan gapi bilan ishi to'g'ri keladigan, birovga nisbatan qalbida hech qanday g'ashlik va adovati bo'lmagan, kek saqlamaydigan kishi tushuniladi. Ana shu holatni samimiylik desak bo'ladi. Shuning uchun ham mutaxassis-rahbarlar qo'l ostida ishlaydigan xodimlar bilan har doim samimiy munosabatda bo'lishni talab etadi. Har bir aytayotgan gapi yoki so'zi yaxshi nasihat qilishga qaratilgan, xodimiga to'g'ri yo'l ko'rsatadigan, bergan nasihati to'g'ri ekanligiga ishontiradigan rahbar o'zining samimiyligini yo'qotmaydi.

Qachon insonda samimiylik paydo bo'ladi? Qachonki, uning qalbida g'araz, gina-qudrat kabi birovga nisbatan adovat uyg'otuvchi xislat qolmasagina u inson samimiy bo'la oladi. Shu sababli rahbar va xodim o'rtasida hech qanday adovat bo'lmasligi kerak.

Mutaxassis va mutaxassis-rahbar xodimlarning odamlar, ayniqsa birga ishlaydigan kishilar bilan qalbaki munosabatda bo'lishi ular obro'sining tushib ketishiga, natijada korxonada muammoli

vaziyatlarning kelib chiqishiga hamda ko'rsatilayotgan xizmat sifatining keskin pasayib ketishiga olib kelishi mumkin.

Xayrxohlik. Xayrixohlik – yaxshilik tilash, qo'llab-quvvatlash ma'nolarini bildiradi.

Atrofimizdagi insonlar bilan samimiy hamda iliq munosabat o'rnatishimiz uchun o'zlashtirishimiz talab qilinadigan sakkizta qoida mavjud. Bu qoidalardan biri bu – xayrixoh bo'lishdir. Odamlarga o'zini yaxshi his etishi yoqadi va ular xuddi shunday insonlar qurshovida bo'lishni xohlaydilar. O'zimizga qanchalik chin dildan ishonsak, odamlarning sizga nisbatan ishonchi ham shu qadar ortib boradi. Xatti-harakatimizgina emas, balki nutqimiz ham bizdagi optimistik ruhni ifodalashi mumkin. Bu hayot go'zalligi kunning ajoyibligi va boshqalar haqida bor ovozda hayqirib yurish degani emas. Ammo, boshqa odamlarga yuboradigan bilinar-bilinmas signallarga e'tibor berishga to'g'ri keladi. Savdo xodimlarini tayyorlovchi tajribali o'rgatuvchilar mijozga xizmat ko'rsatishda buning nechog'li muhimligini yaxshi biladi. Mahsulot yoki tovar xaridorga undan foydalanmasdanoq yoqishi kerak. Bunda avvalo, sotuvchi bilan xaridor o'rtasidagi munosabat xayrixohlikda amalga oshirilishi lozim.

Shuningdek, korxona va tashkilotdagi mutaxassislardagi rahbar va xodimlar ham bir-birlariga nisbatan xayrixoh bo'lishi muhim ahamiyatga ega. Bunda rahbar va xodimlar bir-birlarini qo'llab-quvvatlashi o'rtadagi munosabatlarni yaxshilikni amalga oshirishning o'zgarishiga olib keladi. Bu esa birgalikda olib borilayotgan faoliyatda o'zaro tushunishga va birgalikda ijobiy natijalarga erishiladi.

Mutaxassis va mutaxassis-rahbar xodimlar o'zlarining rahbarligida ishlaydigan hamkasblarga va boshqalarga xayrxohlik bilan qarashlari, ularning fikr mulohazalariga quloq solishlari, korxona oldidagi muammolarni hal qilishda faol ishtirok etishlari

lozim. Aks holda jamoa va mutaxassis-rahbar xodim o'rtasida nizoli vaziyatlar kelib chiqishi mumkin.

Rostgo'ylik, ya'ni haqqoniylik. Rostgo'y – rost, haqiqatni va to'g'ri so'z va gaplarni aytuvchi odamlar. Rostgo'y odam haqiqiy ahvol haqida to'g'ri ma'lumot beradi, qusur va kamchiliklarni tan oladi, yuz berayotgan voqea va hodisalarga xolisona baho beradi. Rostgo'ylik jamiyatning barqarorligi va jamiyat a'zolari o'rtasidagi ishonchni ta'minlashga xizmat qiladi. Shu sababli u har bir insonning ajralmas xususiyati bo'lmog'i lozim. Qur'oni karim va hadislarda rostgo'y bo'lishga, haq so'zni so'zlashga da'vat etiladi, Rostgo'ylik ezgulikka boshlovchi fazilat sifatida baholanadi. Ish faoliyatida ham rostgo'y inson doimo ijobiy natijalarga erisha oladi. Har bir bajarilayotgan faoliyatda to'g'ri so'zlash rahbar va xodim o'rtasidagi ishonchni va mas'ullikni oshiradi.

Shuningdek, mutaxassis va rahbar xodimlar o'zlarining qo'lostida ishlaydigan hamkasblariga bir ko'z bilan qaraydigan, jamoa a'zolarini "yaqin – uzoqlarga" ajratmaydigan va doimo haqqoniy gaplarni gapiradigan bo'lishi lozim.

O'z so'zining ustidan chiqa olishi mutaxassis va rahbar xodimlar uchun asosiy talablardan biri. Bu asosiy axloqiy burchlardan biri bo'lib, jamoaga va boshqalarga bergan va'dalarining ustidan chiqa olishidir. Rahbar xodimlar va mutaxassislar tomonidan bu etik qoidaning amalga oshirilishi jamoa va rahbar-xodimlarning jipslashib, qo'yilgan maqsad sari faoliyat qilishlariga imkon beradi.

Vaqtida bajarish. Bu ko'rsatkich, ya'ni talaba, mutaxassis va mutaxassis-rahbar xodimlarning jamoasi bo'yicha burchlarini o'z vaqtida bajarilishini bildiradi. Etik qoidalariga qat'iy itoat qiladigan rahbar xodim ishga o'z vaqtida kelib-ketadi, tashrif buyuruvchilarni ko'rsatilgan vaqtda qabul qiladi, bergan va'dalarining ustidan o'z vaqtida chiqadi. Odamning bu fazilati uning tarbiyalanganlik va madaniylik ko'rsatgichi hamda yaxshi muomala qilish talablaridan

biri hisoblanadi. Etikaning bu talabi eng qadimiy talablardan bo'lib, davlatlararo munosabatlarning o'rnatilib boshlanishi bilan bog'liq.

Ma'lumki, rahbar xodimning ishchonligi va shaxsiy fazilatlarining rahbarligidagi jamoa a'zolari bilan ishlashda namoyon bo'ladi. Rahbar xodimning asosiy vazifalaridan biri jamoada janjalli vaziyatlar chiqishining oldini olish, agar bunday vaziyatlar sodir bo'lganda undan muvaffaqiyatli chiqishning choralarini ko'rishi lozim. Uning uchun rahbar mutaxassis xodim o'zining rahbarligida ishlayotgan kishilarni hurmat qilish, ular bilan do'stona munosabatda bo'lish, har bir jamoa a'zosining qo'shgan hissasini xolisona moddiy va ma'naviy baholash, xodimlarning xatti-harakatlarini boshqarishning huquqiy mexanizmlaridan foydalana olish qobiliyatiga ega bo'lishi kerak.

Yuqorida ko'rsatilganlardan tashqari mutaxassis-rahbar xodimlarga insoniy fazilatlar bilan bog'liq talablar ham qo'yiladi. Ular quyidagilardan iborat:

- o'zining qo'lostida ishlaydigan xodimlar bilan birinchi bo'lib salomlashishga harakat qiladi;
- jamoa a'zolarining shaxsiy iltimoslarini ham mumkin qadar bajarilishiga yordam berishga harakat qiladi, lekin ularning bajarilishida o'zining hissasi borligini hech qachon eslatmaydi;
- o'zining xatolarini ham tan oladi, hazilni ko'taradi va o'zining qo'lostida ishlaydiganlarni qo'llab-quvvatlashga harakat qiladi;
- o'zining qo'lostidagilarga va boshqa kishilarga nisbatan xatti – harakatlarini tanqidiy tahlil qila oladi;
- birovni hafa qilmaslikka, boshqalarga zahrini sochmaslikka, o'ch olmaslikka, birovning qachondir qo'ygan xatosini yuziga solmaslikka harakat qiladi;
- bir kishining gapini ikkinchi kishiga yetkazmaydi, o'zining maqsadiga erishish uchun odamlarni bir-biriga qarama-qarshi qo'yishga harakat qilmaydi va boshqalar.

Band materiallarini o'zlashtirish uchun tayanch iboralar

Brigada; tsex; bo'lim boshlig'i; korxona va tashkilot rahbari; mutaxassislar o'rtasidan tanlash; samimiylilik; xayrixohlik; rostgo'ylik; so'zining ustidan chiqish; vaqtida bajarish; insoniy fazilat talablari.

7.2. Mutaxassis va rahbar xodimlarning tashrif buyuruvchilarni qabul qilish madaniyati

O'zaro hamjihatlik, birdamlik va ishchanlik muhitini yaratishda, rahbar kadrlarning mehnat jamoasi va fuqarolar bilan munosabatlarini o'zaro hamkorligiga erishishda milliy ma'naviy qadriyatlar va o'zaro muomala madaniyatini rivojlantirish dolzarb masala. Jamiyat hayotining barcha sohalarida boshqaruv jarayoni mavjud. Kimdir mehnatni tashkil qilishi, maqsad va vazifalarni belgilashi, ularning bajarilishini nazorat qilishi hamda amalga oshirilayotgan ishlarni muvofiqlashtirishi lozim. Aynan shu masalalarni hal etishda rahbarlarning kommunikativ layoqatligi, muloqot va muomala madaniyatisiz muvaffaqiyatga erishish, ishni tashkil qilish aslo mumkin emas.

Prezidentimiz Konstitutsiyamizning 24 yilligiga bag'ishlangan nutqida *"Bu borada aholi bilan doimiy muloqot qilish, ularni qiynayotgan muammolarni hal etishning yangi mexanizmlari va samarali usullarini joriy etishimiz darkor. Biz aholi eng ko'p murojaat qiladigan davlat idoralari faoliyatida odamlar bilan ishlash bo'yicha sifat jihatidan mutlaqo yangi tizimga o'tish zarurligi"*ni qayd etgandi.

Muloqotning mohiyati borasidagi ushbu haqiqatni unutish yaramaydi. Fransuz adibi Antuan Sent-Ekzyuperining *"Bu dunyodagi birdan-bir haqiqiy ne'mat odamlarning bir-biri bilan muloqotidir"*, – degan fikrida jon bor.

Ajdodlarimiz qadimdan to'g'ri, ta'sirchan, chiroyli gapirishga intilish va ularni odatga aylantirishga ma'rifiy-axloqiy talab sifatida qarab kelganlar. So'zni qadrlash, yaxshi so'zlay olish, so'zlaganda o'ylab, tushunib gapirish, chin so'zlash, tilni tiyish, suhbat sirlarini saqlash, ezma va vaysaqi bo'lmaslik, muomala qilish, qabul qilish

kabilarga amal qilish nutq odobining asosiy talablari hisoblangan. Muloqot turfa odamlarning bir-birlari bilan til topishish, bir-birlariga turli xil ma'lumotlarni uzatish, fikrlar almashinuvi kabi murakkab hamkorlikni talab qiluvchi jarayon. Shuning uchun ham har bir shaxsning jamiyatda tutgan o'rni, ishlarining muvaffaqiyati, obro'si uning muloqotga kirisha olish qobiliyati bilan bevosita bog'liqdir.

Aksariyat hollarda aholiga va sayyohlarga xizmat ko'rsatadigan ovqatlanish korxonalarining rahbari shu kasb bo'yicha nazariy bilimlarga va amaliy tajribaga ega bo'lgan mutaxassis xodimlardan tayinlanadi.

Mutaxassis-rahbar xodimlar o'zlarining ish faoliyati yuzasidan nafaqat rahbarligida ishlaydigan xodimlar bilan, boshqa kishilar bilan ham majburiy muomalaga tushadi. Uning uchun har bir mutaxassis-rahbar xodim tashrif buyuruvchilarni qabul qilish va ular bilan gaplashishning insoniyatga xos bo'lgan etiket qoidalariga rioya qilishi shart.

Rahbar xodimlarning huzuriga tashrif buyuruvchilarni, shu jumladan korxona xodimlarini, qabul qilish madaniyati nafaqat xushmuomalali bo'lishni, qabul xonasi madaniyatini va tashrif buyuruvchilarni qabul qilish shakllarini ham o'z ichiga oladi, chunki korxona rahbari qabulxonasining va o'tirish xonasining shinamligiga, dizayn qoidalariga ko'ra bezatilganligiga hamda rahbar ismi-shariflarining va qabul vaqtlarining aniq ko'rsatilganligiga qarab rahbarning umumiy madaniyati, ishining tashkil qilinganlik darajasi to'g'risida ham ta'ssurot qoldiradi. Shuning uchun rahbarning qabul va o'tiradigan xonalari yaxshi bezatilgan, shu bilan birga ixcham, uning ismi-sharifi va qabul qilish vaqti chiroyli qilib yozilgan va tashrif buyuruvchilarga ko'rinadigan joyga osib qo'yilgan bo'lishi shart.

Madaniyatli rahbar tashrif buyurgan shaxsning, uning kimligidan, yoshidan va boshqa xususiyatlaridan qat'iy nazar, o'rnidan turib kutib olishga va birinchi bo'lib salom berishga harakat

qiladi. Agar tashrif buyuruvchi shaxs ayol kishi, yoshi yoki martabasi ulug' kishilardan bo'lsa, o'tirishga ham yordam beradi.

Etiket talablariga ko'ra madaniyatli rahbar xodim vaqtini tejash maqsadida bir nechta kishini birga qabul qilmaydi, chunki odamlarning aksariyati boshqalarning, ayniqsa begona kishilarning, oldida o'zini noqulay sezadi, aytishi kerak bo'lgan gaplarni va fikrini oxirigacha aytaolmaydi. Bundan tashqari tashrif buyuruvchilarning shaxsi bilan bog'liq gaplarni eshitish birga kirgan boshqa kishilar uchun noqulay bo'ladi.

Madaniyatli rahbar yozib qo'yilgan qabul vaqtida biron kishini yoki bir nechta kishini ma'lum bir sababga ko'ra qabul qila olmasa, undan yoki ulardan kechirim so'rab, qabul qila olmaslik sabablarini va qaysi kun hamda qaysi soatda qabul qilishini aytadi.

Band materiallarini o'zlashtirish uchun tayanch iboralar

Mutaxassis-rahbar xodim; tashrif buyuruvchi; o'tqizish; qabul xonasi; qabul vaqti; ayol va erkak kishini qabul qilish; qabul qila olmaslik.

7.3. Tashrif qiluvchilar bilan muloqot qilish etikasi

Har bir inson bir-birlari bilan doim muloqotda bo'ladi. Muloqot – arabcha so'z bo'lib, uchrashish, ko'rishish, qabul qilish ma'nolarni anglatadi.

Rahbar-mutaxassis xodimning madaniyatlilik belgilaridan biri shundan iboratki, kayfiyati o'ta yomon va tajang bo'lib turgan bo'lsa ham o'zining rahbarligida ishlayotgan xodimlarni va boshqa kishilarni ochiq chehra bilan kutib olishi va birinchi bo'lib salomlashishi kerak. Aks holda rahbarning yomon kayfiyati korxona xodimlarining mehnat intizomiga va ko'rsatayotgan xizmat sifatiga salbiy ta'sir ko'rsatishi mumkin.

Agar biron ta sababga ko'ra tashrif buyurgan shaxs rahbarning ismi-sharifini eslolmasdan qiynalib yoki gapni boshlay olmasdan uyalib turgan bo'lsa, birinchi holda o'zining ismi-sharifini huzuriga

kelgan mehmonga yana bir bor aytishi, ikkinchi vaziyatda esa o'zi xushmuomalalik bilan gapni boshlashi, masalan hol – ahvolini, sog'lig'ini so'rashi mumkin.

Katta madaniyatga va kuchli irodaga ega bo'lgan rahbar tashrif buyurganlarga nisbatan tajanglik qilmaydi, ularning gaplarini bo'lmasdan, luqmalar tashlamasdan oxirigacha eshitadi. Keyin esa xushmuomalalik bilan suhbat predmetiga nisbatan o'zining fikrini bildiradi.

Etiket qoidalariga amal qiladigan mutaxassis - rahbar xodim qabuliga tashrif buyurganlar bilan gaplashish davrida stolini taqillatib yoki telefonda uzoq gaplashib o'tirmaydi. U suhbatdoshning gaplarini diqqat bilan tinglaydi va so'zlashish davrida butun e'tiborini suhbatdoshga qaratadi. Telefonda gaplashishga majbur bo'lganda ham suhbatdoshdan kechirim so'raydi va telefonda qisqa gapiradi. O'zi rahbarlik qilayotgan korxona xodimlari tashrif buyurganda, ularni ismi-shariflarini tilga olib gaplashadi. Bundan tashqari, o'zi rahbarlik qilayotgan xodimlarning va boshqa tashrif buyuruvchilarning ba'zi bir kamchiliklariga sabr-toqat bilan qarab, ularni hisobga olgan holda muloqot qiladi.

O'zini madaniyatli deb hisoblaydigan rahbar qabuliga kelgan kishilar bilan gaplashishda gap predmetiga taalluqli bo'lmagan qog'ozlarni o'qib, boshqalarga telefon orqali qo'ng'iroq qilib, gaplashib o'tirmaydi.

Madaniyatli rahbar tashrif qilganlar bilan baland ovoz bilan gaplashmaydi va ularning kayfiyatiga salbiy ta'sir qiladigan imo – ishoralarni hamda qo'pol so'zlarni ishlatmaydi. Ko'rsatilganlardan tashqari o'z rahbarligida ishlaydigan xodimlar bilan bo'ladigan suhbatning buyruq shakliga aylanishiga yo'l qo'ymaydi, topshiriqlarni ham iltimos shaklida beradi.

Suhbatning oxirida, agar masala yechilmagan bo'lsa, tashrif buyuruvchiga natijasini yetkazish shaklini va vaqtini aytadi.

Tashrif buyuruvchi bilan bo'lgan suhbatning oxirida rahbar o'rnidan turib, yaxshi tilaklar bilan xayrlashishi lozim.

Band materiallarini o'zlashtirish uchun tayanch iboralar

Muloqot; uchrashish; ko'rishish; qabul qilish; rahbar-mutaxassis xodimning madaniyatlilik belgilari; tashrif; telefondagi muloqot; suhbatdosh; xayrlashish.

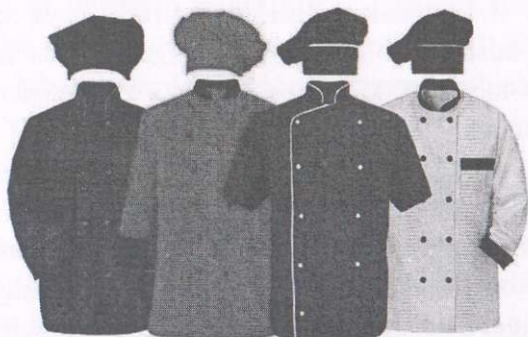
Nazorat savollari

1. Rahbar xodimlar qaysi fazilatlariga qarab tanlanadi?
2. Rahbar etiketi deganda nimani tushunasiz?
3. Muomala qilish qoidalariga rioya qiladigan va muomala vositalaridan to'g'ri foydalanadigan hamda faoliyati hurmatsizlikka, sabr-toqatsizlikka va beodoblikka asoslangan xodimlar rahbarligida ishlashning qanday salbiy tomonlari bor?
4. Muomala qilishda samimiyluk qanday o'ringa ega?
5. Rahbarning xayrxohligi, rostgo'yligi, o'z so'zi ustidan chiqqolishi, vaqtida bajarishi deganda nimani tushunasiz?
6. Rahbarga, uning xayrxohligi, rostgo'yligi, o'z so'zining ustidan chiqishi va vaqtida bajarishidan tashqari yana qanday talablar qo'yiladi?
7. Rahbar xodimlarning huzuriga tashrif buyuruvchilarni qabul qilish madaniyati nimalarni o'z ichiga oladi?
8. Fransuz adibi Antuan Sent-Ekzyuperining muloqot to'g'risida qanday fikr bildirgan?
9. Madaniyatli rahbar tashrif buyuruvchilarni qanday qilib kutib olishi, suhbatlashishi va xayrlashishi kerak?

8-BOB. TAOMLAR BILAN XIZMAT QILADIGAN KORXONALAR XODIMLARI VA RAHBAR MUTAXASSISLARNING KASBIY KIYIMLARIGA VA KIYINISHIGA QO'YILADIGAN TALABLAR

8.1. Ish kiyimlariga qo'yiladigan umumiy talablar

Barcha ish
kiyimlari o'z sohasi-
dagi belgilangan ta-
lablarga javob berishi
kerak. Ovqatlanish
korxonalari ishchilari
va mutaxassis-rahbar
xodimlari ham
SanQvaM 0309-14
"Umumiy ovqatlanish



korxonalari uchun sanitar-gigiyenik talablar" qoida va me'yorlariga
javob berishi kerak.

Kasbiy ish kiyimlarining ko'rsatilgan funksional vazifalaridan
tashqari ularga qator boshqa talablar qo'yiladi. Ulardan biri nafislik
talablariga ham javob berishidir, ya'ni ular chiroyli, xodimlar qaddi-
qomatiga yarashgan, kiyim ishlaydiganlarning shaxsiy kamchiliklarini
bildirmaydigan va fasoni bo'yicha bugungi kun talablariga javob
beradigan bo'lishi lozim. Ayniqsa rahbar va ishbilarmon mutaxassislar
tashqi kiyimlariga o'ta katta estetik talablar qo'yilgan bo'lib, ular
bundan keyingi banddagi materiallarda ko'rib chiqiladi.

Iste'molchilarga taomlar bilan xizmat qiladigan korxonalar
xodimlarining kasbiy kiyimlariga qo'yiladigan asosiy talablardan yana
biri shundan iboratki, ular xodimlarning ishlashi uchun qulay

bo'lishlari va funksional vazifalarini sifatli bajarishga to'sqinlik yaratmasliklari kerak.

Darslikning bundan oldingi boblarida iste'molchilarga taomlar orqali xizmat qiladigan ovqatlanish korxonalari xodimlarining tashqi qiyofasi qator elementlardan tashkil topadi deb ta'kidlanib o'tilgan edi. Shu elementlardan eng asosiysi xodimlarning kasbiy va rahbar mutaxassislarning tashqi kiyimlari hisoblanadi.

Ovqatlanish korxonalari xodimlarining kasbiy kiyimlari katta gigiyenik va sanitariya ahamiyatiga ega: *birinchidan*, ular ishlov berilayotgan oziq-ovqat mahsulotlarini xodimlar tanasidan mikroorganizmlarning tushishidan, *ikkinchidan* esa xodimlar shaxsiy kiyimlarini ifloslanishdan saqlaydi; *uchinchidan*, ular ifloslanganligining tez sezilishi natijasida xodimlarda tozalik talablariga qat'iy rioya qilish hissini shakllantiradi.

Ishchi va rahbar-mutaxassis xodimlarning kasbiy kiyimlari o'zlarining rangi, bichilishi va tikilishi hamda boshqa xususiyatlari bilan iste'molchilar va korxona boshqa xodimlarining diqqatini o'ziga tortadigan bo'lmasligi lozim.

Ish kiyimlari belgilangan sanitariya talablari asosida bo'lishi lozim. Ish kiyimlari uchta asosiy talablarga javob berishi kerak, ya'ni: **gigiyenik, estetik va texnik**. Ish kiyimlarining *gigiyenik talablariga* ob-havoning ta'siri, gazlamaning xossalari, suv o'tkazuvchanligi, rangi va kiyimning konstruksiyasini o'z ichiga oladi. Gigiyenik talabda sog'lig'imizni saqlash uchun kiyimlarimiz havoni yaxshi o'tkazishi kerak. Kiygan kiyimimiz qulay va ixcham bo'lishi kerak.

Estetik talablar asosan kiyimning sifatiga bog'liqdir. Kiyim chiroyli, did bilan tikilgan va qulay bo'lishi, kompozitsiyasi to'g'ri tanlangan bo'lishi kerak. Estetik talabda kiyimlar qayerda kiyilishiga qarab tanlanadi. Misol uchun, umumiy ovqatlanish korxonasi xodimlari: xizmat ko'rsatish xodimlari, oshpazlar, metrdotellar va ofitsiantlar formasi sifatida tanlanadi.

Texnik talablarga kiyimning pishiqligi, tez ishdan chiqmasligi, tashqi muhitga chidamliligi kiradi. Texnik talabga javob beradigan kiygan kiyim sitilmasligi lozim. Buning uchun gazlama yoki matoning sifatini ajrata olish kerak bo'ladi. Gazlama yoki matoni tanlashda uning xossasiga, uning foydasiga va chiroylisini tanlash kerak. Foydali xususiyati shundan iboratki, tabiiy tolalardan tikilgan, havo o'tkazuvchan, kam g'ijimlanadigan gazlama yoki mato tanlanishi lozim.

Shuning uchun aholi va sayyohlarga xizmat qiladigan xodimlar kasbiy kiyimlarining materiallari fiziologik talablarga ham javob berishlari lozim. Ular xodimlarning funksional vazifalarini bajarishlarida ajralib chiqadigan issiqlikni o'zidan tashqariga tez o'tkazib yuborish xossalariga ega bo'lishlari kerak. Materiallarning bunday xususiyatlari xodimlarni terlashdan va charchashdan saqlaydi.

Shuni ta'kidlab o'tish o'rinliki, taomlar va kulinar hamda qandolat mahsulotlarni tayyorlash bilan shug'ullanuvchi oshpazlar va qandolatchilarning kasbiy kiyimlari erkaklar uchun ham, ayol kishilar uchun ham bir xil rangda va bichimda bo'ladi. Ular faqat tugmasining qaysi yoqasiga tikilish bilan farq qiladi.

Band materiallarini o'zlashtirish uchun tayanch iboralar

Gigiyenik va sanitariya me'yorlari; gigiyenik, estetik va texnik talablar; gazlama yoki mato; nafislik; diqqatni tortmaslik; erkaklar va ayollar kasbiy kiyimlari.

8.2. Ofitsiantlar, barmenlar va metrdotellar kasbiy ish kiyimlari

Bundan oldin ta'kidlanib o'tilganidek, ofitsiantlar, barmenlar, metrdotellar va garderobchi xodimlar o'zlarining xizmat faoliyatlari yuzasidan iste'molchilar bilan bevosita kontaktga tushishadi, chunki ularning xizmat faoliyatlari bevosita iste'molchilar nazorati ostida kechadi. Shu boisdan ham ularning kasbiy ish kiyimlariga o'ta katta

talablar qo'yiladi. Ushbu bandda ofitsiantlar va metrdotellar kasbiy kiyimlariga qo'yiladigan xalqaro talablar ko'rib chiqiladi.



Ofitsiantlar orqali aholiga va sayyohlarga xizmat ko'rsatadigan kafe va restoranlarda ularning razryadiga va mavqeiga, dizayniga va boshqa xususiyatlariga to'g'ri keladigan xodimlar, shu jumladan ofitsiantlar, metrdotellar va shveytsarlar uchun kasbiy ish kiyimlari bo'lishlari shart.

Xalqaro tajribada ofitsiantlar uchun nafislik va utilitar talablarga javob beradigan kasbiy kiyim shakli va rangi qabul qilingan. Masalan, lyuks va yuqori razryadli kafe va restoranlarga kechki paytlarda ishlaydigan ofitsiantlar uchun jiletkali qora kostyum tavsiya etiladi. Kostyumga qo'yiladigan talablardan asosiylari shundan iboratki, uning jiyagi (yoqasi) yarqirog'iroq materialdan, shimi va pidjaklari esa manjetsiz tikilgan bo'lishi kerak. Jilet ham qalin qora materialdan tikiladi. Bunday kostyum modeli qora tufli, manjetli oq ko'ylak va qora kapalak (babochka) bilan kiyilib, xizmat qilinadi.

Yuqorida ko'rsatilgan kafe va restoranlarda kunduzi ishlaydigan ofitsiantlar uchun qalin materialdan tikilgan oq kurtka (kamzul) tavsiya etiladi. Yoz vaqtlarida ham xuddi shunday kiyim shaklidan foydalaniladi. Lekin uning shakli ancha ixchamlashtirilgan bo'lib, qora pidjak va jilet o'rniga ixcham va ochiq rangli kurtka kiyiladi.

Rasmiy qabullarda, banket va xizmat ko'rsatishning boshqa maxsus turlarida, agar mehmonlarning oq babochkali smokingda kelishlari kutiladigan bo'lsa, ofitsiant mehmonlarga qora babochka

(kapalak) taqib xizmat qilishi lozim. Mehmonlarning qora babochka taqib kelishlari kutilganda esa ofitsiantlar oq babochka (kapalak) taqib xizmat qilishlari kerak. Oq babochka (kappalak) bilan xizmat qilishda oq qo'l-qop kiyib xizmat qilish tavsiya etiladi.



Ofitsiant kiyimining komplektida toza va dazmollangan oq sochiq va tufli, oson yurishi uchun past poshnali, bo'lishi shart.

Metrdotel va barmenlar kiyinishi o'ziga xos xususiyatga ega. Ushbu xodimlar har doim ham bir xil forma bor yoki yo'qligiga qaramay zamonaviy ko'rinishadi. Uning sababi, ular doim diqqat markazida bo'lishga odatlanganligidir. Mijozlar yaxshi barmenga nafaqat ichimlik uchun, balki ba'zida maslahat uchun ham murojaat qilishadi. Bardagi do'st-psixologlar ofitsiantga o'xshamasligi kerak, lekin umumiy korxona uslublariga rioya qilishlari lozim.

Shuningdek, metrdotel va administratorlarning (zal boshliqlarining) kasbiy ish kiyimlari ham yuqorida ko'rsatilgan umumiy qoidalarining aksariyatiga javob berishi shart. Ularning kiyimlari kostyumdan va kostyum rangiga mos keladigan hamda bugungi kun talablariga javob beradigan galstuk va tuflidan iborat bo'ladi. Ular kostyumi ofitsiant kostyumidan o'zining rangi bilan farq qiladi, chunki zal administratorlari va metrdotellar kostyumining rangi ovqatlanish zali dizayni bilan uyg'unlashtiriladi.

Band materiallarini o'zlashtirish uchun tayanch iboralar

Ofitsiant, barmen, metrdotel va garderobchilar; xalqaro tajriba; rasmiy qabul; ranglar farqi.

8.3. Oshpazlar va boshqa xodimlar kasbiy ish kiyimlari



Iste'mol qilish uchun tayyor va yarim tayyor kulinar mahsulotlarini ishlab chiqarish jarayonida bevosita ishtirok qiladigan oshpazlar va qandolatchilar aksariyatining kasbiy ish kiyimlari oq matodan tikiladi.

Ularni tikishda ishlatadigan oq gazlama materiallari bobning birinchi bandida ko'rsatilgan

gigiyenik va fiziologik talablarga to'liq javob berishi shart.

Oshpaz va qandolatchilar kasbiy ish kiyimlari komplektiga fartuk bilan kurtka yoki xalat, erkaklar uchun qalpoq, xotin oshpaz va qandolatchilar uchun esa kosinka (qiyiq ro'molcha) kiradi. Kurtka yoki xalat latskanida (yoqasida) korxonaga tegishli xususiyatlarni belgilaydigan emblema bo'lishi mumkin. Kasbiy ish kiyimlar toza va har kuni dazmollanib kiyilishlari lozim.

Tayyor va yarim tayyor mahsulotlarni ishlab chiqaradigan oshpaz va qandolatchilarning kasbiy ish kiyimlaridan istisno shaklida mol, qo'y va cho'chqa go'shtlarini maydalab, katta bo'lakchalarga bo'ladigan xodimlarning kasbiy ish kiyimlari komplekti qon rangini uncha sezdirmaydigan qora yoki ko'k rangli xalatdan, qalpoqdan, rezina etikdan va metal simlaridan to'qilgan fartukdan iborat bo'ladi.

Ovqatlanish korxonalari xodimlarining boshqa guruhlarini qozon-tovoqlarni yuvadigan, oziq-ovqat xomashyolarini tashiydigan, pollarni tozalaydigan xodimlar, musiqachilar va garderoibchilar tashkil qiladi.

Qozon-tovoqlarni yuvishga qat'iy sanitariya talablarining qo'yilishi sababli ularni yuvish xonalarida ishlaydigan xodimlarning kasbiy ish kiyimlari ham oq gazlamadan tikiladi. Ular ish kiyimlarining komplekti ham oshpazlar ish kiyimlari komplektiga o'xshash. Lekin namligi o'ta katta yuvish xonalarida ishlaydigan xodimlarga namlikni o'tkazmaydigan rezina oyoq kiyimi ham berilishi mumkin.

Oziq-ovqat xomashyolarini tashiydigan va pollarni tozalaydigan xodimlarning kasbiy ish kiyimlari asosan kir va changni bildirmaydigan qora yoki ko'k tusli matodan tikilgan xalatdan iborat bo'ladi.

Garderoibchilar va shveysarlar ish kiyimlari an'anaviy gazlama kurtkadan va oltin kantli (jiyakli) shimdan va korxona emblemasi solingan bosh kiyimi furajkadan iborat bo'ladi.

Musiqachilar, ashula aytuvchilarning ham maxsus ish kiyimlari bo'lishi shart. Lekin ular kiyimlarining rangi va fasoniga (bichimiga) qat'iy talablar qo'yilmaydi.

Band materiallarini o'zlashtirish uchun tayanch iboralar

Oq mato; fartuk, kurtka, xalat, qalpoq, kosinka, rezina etik, metall, fartuk, rezina oyoq kiyimi, ko'k mato;

8.4. Ishbilarmon, mutaxassis-rahbar xodimlarning kiyimlari va kiyinishiga qo'yiladigan talablar

Buyuk ajdodimiz Forobiy (870-950) "Hukumat rahbarida quyidagi 12 ta tug'ma sifatlar jam bo'lmog'i joiz: xushbichimlik, fahm-farosatlilik, o'tkir xotira, idroklilik, so'zga chechanlik, ilmga

chanqoqlik, har bir ishda me'yorni saqlay bilish, halollikka, muhabbat va yolg'onga nafrat, olijanoblik, boylikka nafrat, adolatparvarlik, qatilylik" – deb aytganlar.

Oliy ma'lumotga ega bo'lgan har bir mutaxassis va rahbar xodim o'zining olgan mutaxassisligi bo'yicha ishbilarmon hisoblanadi. Bunday kishilarning mutaxassis, rahbar yoki ishbilarmon sifatida xizmat ko'rsatishida ularning kiyimlariga va kiyinishiga muhim talablar qo'yiladi.

Ushbu banda ishbilarmon, mutaxassis-rahbarlarning tashqi ko'rinishi to'g'risida tushuncha, tashqi qiyofaga qo'yiladigan talablar, ishbilarmon, mutaxassis-rahbarlarning ish kiyimlari va ularni tanlash, erkak ishbilarmon, mutaxassis-rahbarlarning ish kiyimlari va ularni kiyishga qo'yiladigan talablar, erkak ishbilarmon, mutaxassis-rahbarlarning ko'ylagi va galstugi, oyoq va bosh kiyimlari, ishbilarmon, mutaxassis-rahbarlarning kosmetikasi, aksessuarlari, ayol ishbilarmon, mutaxassis-rahbarlarning ish kiyimlari, ularni tanlashga va kiyishga qo'yiladigan talablar hamda ishbilarmon, mutaxassis-rahbarlarning tantanali vaziyatlarda kiyadigan kiyimlari to'g'risida ma'lumotlar berilgan.

Tashqi ko'rinish to'g'risida tushuncha

Odam kiyimi uni tashqi muhit ta'siridan saqlabgina qolmasdan, uning tashqi qiyofasini ham shakllantiradi. Kiyim qiyofani shakllantirishda ishtirok etar ekan, uni ijobiy tomondan salbiy yoki salbiy tomondan ijobiy tomonga keskin o'zgartirishi mumkin. Shuning uchun ham kiyim o'zining sohibi to'g'risida, ayniqsa notanish kishilar nazarida, yaxshi yoki yomon taassurot qoldiradi. Shuning uchun ham kiyim va uning kiyilishi nafaqat ishbilarmon, mutaxassis-rahbarlarning, jamiyatning boshqa a'zolari uchun ham o'ta katta ahamiyatga ega.

Ish yuzasidan yoki uyga birinchi marta kelgan mehmon aql-idrokiga va muomala qilish madaniyatiga qarab kuzatib qo'yilsa ham birinchi marta uni kiyimiga qarab kutib olinadi.

Ishbilarmon, mutaxassis-rahbarlarning madaniyati, batartibligi, muomalaligi va moliyaviy holati to'g'risida fikr birinchi uchrashuvdayoq uning kiyimiga va kiyimning kiyilishiga qarab shakllanadi. Birinchi uchrashuvdayoq shakllangan taassurot odamlar xotirasida uzoq muddatlar davomida saqlanib qoladi. Agar bu taassurot ijobiy bo'lgan bo'lsa, u ishbilarmonga umri bo'yicha xizmat qiladi va muvaffaqiyatli faoliyat yuritish garovi bo'ladi. Shu boisdan bo'lsa kerakki, Amerika milliarderi Rokfeller biznesni boshlashdan oldin oxirgi puliga eng sifatli va qimmatbaho kostyum sotib olgan va golf-klubga a'zo bo'lib kirgan. Klub a'zolari esa davlatmand kishilar bo'lgan. Agar Rokfeller kostyumi golf-klubga a'zo bo'lib kirish garovi bo'lgan bo'lsa, kostyumi va golf-klubga a'zolik bileti esa biznes ishini muvaffaqiyatli boshlashga yordam bergan.

Ishbilarmon, mutaxassis-rahbarlar to'g'risidagi birinchi tasavvur tashqi ko'rinish elementlari holatining majmui bo'yicha shakllanadi. Tashqi ko'rinishning shakllanishida kiyimning ahamiyati juda ham katta. Tashqi ko'rinish deganda ishbilarmon, mutaxassis-rahbarlarga birinchi qarashdayoq ko'zga yaqqol tashlanadigan elementlar holatining majmui tushuniladi.

Agar ishbilarmon, mutaxassis-rahbarlarning tashqi ko'rinishi yaxshi bo'lsa, u to'g'risida faqat ijobiy taassurot shakllanadi, yomon bo'lsa, salbiy fikr paydo bo'ladi. Nafis tashqi ko'rinishga ega bo'lgan ishbilarmon, mutaxassis-rahbarlar bilan birinchi martadanoq yaxshi munosabat qilishadi, yomon tashqi ko'rinishga ega bo'lgan ishbilarmon, mutaxassis-rahbarlarni esa yomon qabul qilishadi. Tashqi ko'rinish qator elementlardan tashkil topadi. Ularni chehra, soch, soqol, mo'ylov, ustki ish kiyimi, oyoq kiyimi, galstuk, noski va turli taqinchoqlar tashkil qiladi.

Insonning tashqi ko‘rinishini tashkil qiluvchi elementlarni ikki guruhga bo‘lish mumkin. *Birinchi guruhga* chehra, soch, soqol, mo‘ylov va tirnoqlarni, *ikkinchi guruhga* esa ustki kiyimini (kostyum), ko‘ylak, galstukni, oyoq kiyimi va paypoqni hamda taqinchoqlarni kiritish mumkin.

Tashqi ko‘rinishning birinchi guruh elementlari ishbilarmon, mutaxassis-rahbarlarning tabiiy tashqi qiyofasini belgilaydi va ikkinchi guruh elementlari bilan bir qatorda ishbilarmon, mutaxassis-rahbarlar kasbiy imijini shakllantirishda katta rol o‘ynaydi.

Agar siz hamkorlaringizda, hamkasblaringizda va boshqa suhbatdoshlaringizda o‘zingiz haqida yaxshi tasavvur qoldirmoqchi bo‘lsangiz, tashqi qiyofangiz, kiyimingiz va kiyinishingiz to‘g‘risida o‘ylab ko‘rishingiz shart.

Soqol–mo‘ylovlari olingan yoki nafis shaklga keltirilgan qiyofaga ega bo‘lish, bichilishi, tikilishi va rangi bo‘yicha qaddi-qomatiga, yuz tuzilishiga to‘g‘ri keladigan kiyimni kiyib ishlash, xushmuomalali muloqot qilish ishbilarmon, mutaxassis-rahbarlarning hamkasblariga, hamkorlariga va suhbatdoshlariga ko‘rsatadigan hurmat belgilaridan biri hisoblanadi va ishbilarmon, mutaxassis-rahbarlar to‘g‘risida ishonch hosil qilishga yordam beradi.

Yuqorida keltirilgan fikrlardan shunday xulosa qilish mumkinki, sifatli tashqi ko‘rinishiga qarab baholanadigan ishbilarmon, mutaxassis-rahbarlarning o‘zi tovar. Shunday ekan, madaniyatli ishbilarmon, mutaxassis-rahbarlar o‘zining yasanib va bezanib yurishiga katta ahamiyat berishi lozim.

Ishbilarmon va mutaxassis-rahbarlarning tashqi qiyofasiga qo‘yiladigan talablar

Agar avvallari biznes bilan yurtimizda faqat erkak kishilar shug‘ullanib kelishgan bo‘lsa, bugungi kunga kelib, u bilan shug‘ullanadigan kishilarning ijtimoiy holati keskin o‘zgarmoqda:

ularning soni ayol ishbilarmon, mutaxassis-rahbarlar hisobidan ortib bormoqda. Shu boisdan ham ushbu bandda nafaqat erkaklarning, ayol ishbilarmon, mutaxassis-rahbarlarning ham tashqi qiyofalari, ish kiyimlariga va kiyinishiga qo'yiladigan talablar ko'rib chiqiladi.

Ishbilarmon, mutaxassis-rahbarlar uchun soch o'zining tabiatdan belgilangan funksiyasini bajarishdan tashqari, odam tashqi qiyofasining bezagi sifatida ham qaraladi. Parvarish qilingan soch ishbilarmon, mutaxassis-rahbarlarning ijobiy imijini shakllantirish uchun xizmat qiladi.

Erkak ishbilarmon, mutaxassis-rahbarlarning sochlari kalta, mo'ylovi esa qirtishlab olingan bo'lishi lozim. Qisqa olingan soqol va mo'ylovni tarbiya qilish qulay, ko'p vaqtni talab qilmaydi, boshni yuvgandan keyin tez quriydi va benuqson ko'rinadi. Bundan tashqari qisqa olingan soch va soqol-mo'ylovlar ishbilarmon, mutaxassis-rahbarlarga samimiylilik, mardonavorlik, savlatlilik, ishonchlilik kasb etadi. Shuning uchun ham ishbilarmon, mutaxassis-rahbarlar o'rtasida quyidagi ibratli ibora shakllangan: *"Haqiqiy ishbilarmonning sochi emas, faqat oyog'i va galustigi uzun bo'lishi mumkin"*. Sharqona etiket qoidalariga ko'ra soqol va mo'ylovlar qo'yilgan holda ham biznes yoki tadbirkorlik bilan shug'ullanish mumkin. Bunday hollarda soqol-mo'ylovlar kalta olingan va ularga ishbilarmon, mutaxassis-rahbarlar yuziga yarashadigan ma'lum bir shakl berilgan bo'lishi lozim. Soch va soqol-mo'ylovlar doimo parvarish qilinib borilishi kerak: muntazam ravishda boshni yuvish, soch, soqol va mo'ylovlarni kalta kesib, shaklini tekislab borish lozim; bundan tashqari soqol-mo'ylovlarni olishda hidi uncha baland bo'lmagan los'on va odekalonlardan foydalanish tavsiya etiladi.

Yuqorida ko'rsatilganlardan tashqari, ishbilarmon, mutaxassis-rahbarlarning qaysi jinsga mansubligidan qat'iy nazar, tirmoqlarini doimo nazorat qilib borishlari, tirmoq tagida kirning to'planib qolishiga aslo yo'l qo'ymasliklari lozim. Yevropacha etiket

qoidalariga ko'ra erkaklar ham o'z tirnoqlarini manikyur qilishlari mumkin, lekin sharqona etiket qoidalari tirnoqni doimo qisqa qilib olib yurishni va bo'yamaslikni tavsiya qiladi.

Ayol ishbilarmon, mutaxassis-rahbarlar uchun soch – bu hammasi. Bu ayol kishilarning husniga-husn qo'shishdan tashqari, yuz tuzilishidagi kamchiliklarni ham bildirmaydi. Shu sababli ham basharasiga va qaddi-qomatiga yarashadigan pricheska (turmak) ayol ishbilarmon, mutaxassis-rahbarlarning kasbiy imiji uchun xizmat qiladi.

Yevropacha biznes-etiket qoidalariga ko'ra ayol ishbilarmon, mutaxassis-rahbarlarning sochlari elkasigacha tushgan yoki undan kaltaroq qilib ham kesilgan hamda uzun ham bo'lishi mumkin. Sochni kesmaslik sharqona qoidalarga ham to'g'ri keladi. Ayollar sochining parvarishiga qo'yiladigan asosiy talablardan biri uni muntazam ravishda yuvib turish va jilva berish hisoblanadi. Ayol ishbilarmon, mutaxassis-rahbarlarning sochi doimo tovlanib turishi lozim. Albatta, sochning natural rangini saqlashga harakat qilish kerak. Agar sochni boshqa rangga bo'yash zarur bo'lsa, rang faqat husnga-husn qo'shadigan bo'lishi shart. Qora sochli yoshi ulug'roq ishbilarmon ayollar sochining tabiiy rangiga nisbatan yarim tonga past bo'yoqdan foydalanishlari lozim. Bunda ham soch tabiiy soch rangiga o'xshagan butkul bir xil rangga bo'yalishi kerak. Har xil ranglarga bo'yalgan soch sohibiga jiddiy ishbilarmon yoki mutaxassis-rahbar sifatida qarashmaydi. Shu bilan birga soch yuzni yopib turmasligi kerak, aks holda u boshning eng asosiy elementiga aylanib qoladi.

Umuman olganda, ishbilarmon, mutaxassis-rahbar ayol kishilar uchun yengil va oddiy hamda boshqa kishilar diqqatini tortmaydigan prichyoska tavsiya qilinadi.

Ayol ishbilarmon, mutaxassis-rahbarlar har kuni tirnoqlarini uncha yarqiramagan lak bilan bo'yab turishlari, tirnoqlarining tagini tozalashlari va tirnoqlar atrofidagi o'simtalarni olib tashlashlari lozim.

Albatta, ayol ishbilarmon, mutaxassis-rahbarlar tashqi qiyofasining shakllanishida uning qulog'iga taqiladigan taqinchoqlarning ham ahamiyati judda katta. Ularning ishbilarmon, mutaxassis-rahbarlar ayollar imijiga ta'siri ushbu bobning keyingi bandlarida ko'rib chiqiladi.

Ishbilarmon va mutaxassis-rahbarlar ish kiyimlarini tanlash

Bugungi kun tajribasi shuni ko'rsatadiki, dunyo mamlakatlarining aksariyati nufuzli biznes korxonalarida korxona yoki firma belgisi (emblem) solingan maxsus ish kiyimida ishbilarmon, mutaxassis-rahbarlar o'z faoliyatini olib borishadi. Bunday korxonalarda ish kostyumi materiali, bichimi, rangi oldindan korxonani tashkil qilishda tasdiqlangan bo'ladi. Bunday korxonalarda biznes xodimlarining boshqa rangdagi, bichimdagi yoki turdagi ish kiyimlarini kiyib faoliyat ko'rsatish taqiqlanadi. Ishbilarmon, mutaxassis-rahbarlarning ish kiyimlaridan tashqari ularning tashqi qiyofasiga (erkak ishbilarmon, mutaxassis-rahbarlar soqolmo'lovlarining olinishiga, ayollar makijajiga va prichyoskasiga) hamda korxonada bir-birlari va xizmat iste'molchilari bilan muloqotga tushish, o'zini tutish va xatti-harakat qilishga ham maxsus etik talablar ham qo'yiladi.

Qolgan tadbirkorlik bilan shug'ullanayotgan biznes korxonalarida xohlagan rangli va bichimli ish kiyimlarida ishga kelib faoliyat ko'rsatishga ruxsat beriladi. Bunday biznes korxonalarida ishbilarmon, mutaxassis-rahbarlar, ayniqsa erkak ishbilarmon, mutaxassis-rahbarlar, oldida kiyim tanlash masalasi qat'iy turadi. Esdan chiqmaslik kerakki, bunday hollarda ishbilarmon, mutaxassis-rahbarlar kiyimni bugungi kun moda talablariga ko'ra tanlashlari kerak emas, balki o'zining yuz-tuzilishiga, yuzining rangiga, qaddiqomatiga qarab tanlashlari lozim. Bundan kiyim tanlashga

qo'yiladigan birinchi talab kelib chiqadi: kiyim o'zining bichilishi va tikilishi bo'yicha ishbilarmon, mutaxassis-rahbarning qaddi-qomatiga kelishgan, kiyim rangi ishbilarmon, mutaxassis-rahbar yuzi va sochlarining rangi bilan uyg'unlashgan, yuz-tuzilishining kamchiligini yopadigan bo'lishi kerak. Shuning uchun ham ularni ish kiyimlari ularning yuz-tuzilishiga, yuzi va sochlarining rangiga qarab tanlanishi shart. Eng yaxshisi, shu masala bo'yicha maxsus bilim va tajribalarga ega bo'lgan imijmeykerlar xizmatidan foydalanish lozim. Lekin amalda ular xizmatidan doimo foydalanish imkoniyati bo'lmasligi mumkin. Shuning uchun quyida kiyim tanlash bo'yicha ma'lum bir tavsiyalar beriladi, ishbilarmon, mutaxassis-rahbarlar ulardan foydalanishlari mumkin.

Oq yuzli kishilar uchun qizil rang yaxshi ketadi va yuzning tabiiy rangini yana ham bo'rttiribroq ko'rsatadi. Lekin, hech qachon ish kiyimi bo'lgan kostyum rangi qizil bo'lmasligi kerak. Kostyum bilan qizil ko'ylak kiyilishi kifoya. Lekin oq yuzli ishbilarmon, mutaxassis-rahbarlar sariq rangli kostyumni tanlashda yana shuni hisobga olishlari kerakki, uning sariq rangi ishbilarmon, mutaxassis-rahbar yuziga binafsha tus beradi. Sarg'ish (oq-sariq) sochli ishbilarmon, mutaxassis-rahbarlar ko'kimtir tusli, qorachadan kelgan (qora sochli) ishbilarmon, mutaxassis-rahbarlarga sariqtob materialdan tikilgan, yuzi qiziltob kishilar uchun esa oq rangli (ya'ni, ko'ylak yoki kostyum rangi ochiq yoki oq) kostyumlar yaxshi ketadi. Kiyim tanlashga qo'yiladigan ikkinchi asosiy talab — bu ishbilarmon, mutaxassis-rahbarlarning, ularning jinsidan qat'iy nazar, kiyimi ish paytida g'ijimlanmaydigan bo'lishi shart. Shu sababli ham kostyumni tanlashda uning rangidan, bichilishidan va tikilishidan tashqari, uni g'ijimlab ko'rish lozim. Agar kostyum, rangi, bichilishi va tikilishidan tashqari, g'ijimlanmaydigan bo'lsa, bunday kostyumni xarid qilish mumkin. Ishbilarmon, mutaxassis-rahbarlarning kostyumi uchun

jundan va gabardindan to'qilgan gazlama ishlatiladi. Chunki, ulardan tikilgan kostyum yuqorida ko'rsatilgan talabga to'liq javob beradi.

Ishbilarmon, mutaxassis-rahbarlarning kostyumini tanlashga qo'yiladigan asosiy talablardan uchinchi – kostyum juda sifatli, shuning uchun ham qimmatbaho, o'zining rangi va materialining guli bo'yicha atrofdagilarning diqqatini tortmaydigan bo'lishi shart.

Kostyumlarni tanlashda uni kiyish mavsumiga ham e'tibor berish lozim. Havoning issiq kunlarida ochiq yoki oq rangli kostyum kiyib ishlash tavsiya qilinadi. Bu talab organizmning fiziologik talablariga asoslangan.

Ishbilarmon, mutaxassis-rahbarlarni xizmat davrida kiyiladigan ish kiyimlaridan tashqari, ularning biznes bo'yicha turli xil uchrashuvlarda (suhbatlarda, muzokaralarda, tantanali vaziyatlarda) kiyiladigan maxsus kostyumi ham bo'lishi shart. Shunday qilib, ishbilarmon, mutaxassis-rahbarlarning garderobida eng kamida 3-4 kostyum bo'lishi kerak.

Erkak bizsnemenlarni kiyinishi va ularga qo'yiladigan talablar

Erkak bizsnemenlar kostyumlari va ularni kiyishga qo'yiladigan talablar. Tadbirkorlik va biznes sohasida asosiy ish kiyim kostyum bo'lib, u ishbilarmon, mutaxassis-rahbarlarning vizit kartochkasi hisoblanadi, chunki birinchi uchrashuvlarda avvalo ishbilarmon, mutaxassis-rahbarlarning kiyimiga va kiyinishiga nazar tashlanadi. Shuning uchun ham ishbilarmon, mutaxassis-rahbarlarning, bundan oldin ta'kidlanganidek, o'zining kiyimiga va uni kiyishga katta ahamiyat berishi kerak, chunki ishbilarmon, mutaxassis-rahbarlarning batartibli va ust-boshining saranjomligi ishbilarmon, mutaxassis-rahbarlarning va uning ishining tartiblilikidan darak beradi.

Erkak ishbilarmon, mutaxassis-rahbarlar ikkilik va uchlik kostyumlarni kiyib faoliyat ko'rsatishlari mumkin. Agar ikkilik kostyum pidjak va shimdan iborat bo'lsa, uchlik kostyumda

qo'shimcha jilet (nimcha) ham bo'ladi. Kostyum elementlarining ranglari bir-birlariga mos bo'lishi kerak. Bundan tashqari ishbilarmon, mutaxassis-rahbarlarning kostyumi bir (tugmalar pidjak yoqalarining bir tomonida qadalgan) va ikki (tugmalar pidjak yoki yoqalarining ikki tomonida ham qadalgan) bortli bo'lishi mumkin.



Kostyum pidjagi ishbilarmon, mutaxassis-rahbarlarning tanasiga ideal darajada mos kelishi va engining uchi bosh barmoqning boshlanishigacha yetib turishi lozim. Kostyum shimining oldi tomoni tufli yoki yarim botinka ustiga tushib turishi, orqa tomoni esa oyoq kiyimi poshnasiga yetib turishi lozim. Kostyum bilan kiyiladigan jilet (nimcha) kalta bo'lmasligi va shim kamarini yopib turishi shart, chunki uning pastki tomonidan ko'ylak ham, shim kamari ham ko'rinmasligi kerak.

Ishbilarmon, mutaxassis-rahbarlar kostyumining necha bortli bo'lishidan qat'iy nazar, "Models of the Season" jurnali Yevropacha (orqa tomonida kesimi yo'q) va amerikacha (orqa tomonida bitta kesimi mavjud) kostyum o'rniga inglizcha (orqa tomonida ikkita kesimi mavjud) kostyumni tavsiya qiladi. Inglizcha kostyumning afzallik tomonlari shundan iboratki, birinchidan, u stulda yoki kresloda o'tirish uchun qulay bo'lsa, ikkinchidan, u o'tirganda g'ijimlanmaydi va o'z shaklini o'zgartirmaydi.

Erkak ishbilarmon, mutaxassis-rahbarlar kostyumiga qo'yiladigan talablardan yana biri shundan iboratki, uning shimi va pidjagi juda ham tor bo'lmasligi kerak. Bundan tashqari, kostyum pidjagi va jiletkasining tashqi ko'krak cho'ntaklariga ruchka, qalam, soch tarog'ini va boshqa predmetlarni solib yurish etiket qoidalariga ko'ra tavsiya qilinmaydi.

Xizmat ko'rsatish va biznes korxonalarda unga oid maxsus kostyum qabul qilinmagan bo'lsa, ya'ni ishbilarmon, mutaxassis-rahbarlar xohlagan kostyumini kiyib ishlashi mumkin bo'lsa, kunduzi ochiq rangli, kechqurunlari esa qora tusli kostyum kiyilishi kerak.

Bir vaqtning o'zida xizmat kostyumi bilan sport oyoq kiyimini kiyib ishlash va sport sumkalarini olib yurish mumkin emas. Agar kostyumida sport sumkasi bilan yurish juda ham zarur bo'lsa, uning rangi kostyum rangiga mos bo'lishi kerak.

Ishbilarmon, mutaxassis-rahbarlarning o'tkaziladigan suhbatlarida, bo'lajak hamkorlar bilan uchrashuvlarida, ish yuzasi bo'yicha o'tkaziladigan konferensiya va seminarlarda kiyishi kerak bo'lgan kostyumi har kunlik ish kostyumidan farq qiladi va klassik stilda bichilgan va tikilgan bo'lishi kerak. Erkak ishbilarmon, mutaxassis-rahbarlar klassik kostyumiga qo'yiladigan talablardan biri, bundan oldin ta'kidlab o'tilgan umumiy talablardan tashqari, shundan iboratki, u hech qanday dekorativ detalsiz (bir xil rangli) odmi (sipo) bichilgan bo'lishi shart.

Klassik kostyum qora, ko'kimtir-qora va to'q ko'k hamda to'q kulrangli materiallardan tikilgan bo'lishi kerak.

Ishbilarmon, mutaxassis-rahbarlarning biznes bo'yicha uchrashuvlarida, suhbat va yig'ilishlarida hamda tantanali vaziyatlarda kiyishi kerak bo'lgan kostyumlari ish davrida kostyumlaridan farq qilgan holda klassik tarzda bichilgan va tikilgan bo'lishi kerak.

Klassik kostyum ham bir yoki ikki bortli bo'lishi mumkin. Uning necha bortli bo'lishidan qat'iy nazar tantanali vaziyatlarda (bayram,

suhbat va yig'ilishlar o'tkazishda, konferensiya va seminarlarda chiqish qilishda, prezidumda o'tirishda, mehmondo'stlik vaqtida) tanish-bilishlarining uyiga, restoran, teatr va kinoteatrlarga, yig'ilish va majlislarga kirishda kostyum tugmalari o'tkazilgan bo'lishi shart: bir bortli kostyumning yuqori, ikki bortli kostyumning o'rta tugmasi. Kostyumning necha bortli bo'lishidan qat'iy nazar, uning pastki tugmasi hech qachon o'tkazilmaydi. Kostyum tugmasi faqat nonushta va tushlik qilish davrida hamda kresloda o'tirishda ochilib qo'yilishi mumkin. Bunda ham kreslodan va ovqatlanish stoli atrofidan turishda kostyum tugmasi qaytadan o'tkazilishi kerak. Kechga yaqin o'tkaziladigan tadbirlarda va rasmiy tantanalarda faqat qora rangli klassik kostyum kiyiladi.

Erkak ishbilarmon, mutaxassis-rahbarlar ko'ylagi va galstugi

Ishbilarmon, mutaxassis-rahbarlar kostyumi faqat ko'ylak bilan kiyiladi. Ko'ylak esa kostyum rangiga qarab tanlanadi. Kulrang, ochiq havo rangli, ko'kimtir kostyumlarga ularga mos rangli ko'ylaklar tanlanadi. Qora, qora-ko'kimtir kostyumlar oq ko'ylaklar bilan kiyiladi. Agar kostyum och jigar, qo'ng'ir yoki qizil g'isht rangida bo'lsa, ularga asosan oq yoki jigarrangli ko'ylak tanlanadi. Tanlangan ko'ylaklar rangi kostyum pidjagi rangidan biroz ochiqroq bo'lishi kerak. Ishbilarmon, mutaxassis-rahbarlar ko'ylagi monoton (bir xil) rangda bo'lishi lozim.

Agar ishbilarmon, mutaxassis-rahbarlarning kostyumi monotonli bo'lsa, bunday kostyumga kichik yo'lli yoki kichik katakli ko'ylakni ham tavsiya qilish mumkin. Ishbilarmon, mutaxassis-rahbarlarning kostyumiga nisbatan qanday rangli ko'ylak tanlanmasin, uning yengi albatta uzun bo'lishi kerak. Ishbilarmon, mutaxassis-rahbarlarga kostyum bilan kiyish uchun qora rangli va ola-bula ko'ylaklar tavsiya

qilinmaydi. Qora kostyum bilan jundan to'qilgan qalin materiallardan va qalin trikotajdan tikilgan ko'ylaklar ham tavsiya etilmaydi.

Hamkorlar bilan uchrashuvda, suhbatlarda hamda boshqa tantanaviy vaziyatlarda kiyish uchun mo'ljallangan ishbilarmon, mutaxassis-rahbarlarning klassik kostyumi, uning pidjagining rangidan qat'iy nazar, faqat oq ko'ylak va galstuk bilan kiyiladi. Ko'ylak sifatli hamda yupqa materiallardan tikilgan bo'lishi kerak: paxta gazlamasidan (har kuni kiyish uchun) va shoyidan (bayramlarda, boshqa tantanaviy vaziyatlarda, hamkorlar bilan uchrashuvlarda kiyish uchun).

Ishbilarmon, mutaxassis-rahbarlar uchun neylondan va yumshoq matodan tikilgan ko'ylaklar umuman tavsiya qilinmaydi.

Uchrashuvlarda va tantanali vaziyatlarda kiyiladigan ko'ylak yengining uchiga tugmalar o'rniga zaponkalar (ilmatugmalar) qadalishi lozim.

Umuman, ishbilarmon, mutaxassis-rahbarlar kostyum bilan kiyish uchun ko'ylak tanlashda yana shunga e'tibor berishi kerakki, uning ko'krak cho'ntagi bo'lmasligi kerak. Agar har kuni kiyiladigan ko'ylak manjeti, ya'ni ko'ylak yengining qadama uchi, kostyum pidjagi yengining uchidan 0,5 sm chiqib turishi kerak bo'lsa, uchrashuv va tantanali vaziyatlarda kiyiladigan ko'ylak yengining manjeti kostyum pidjagi yengining uchidan 1,5-2,0 sm., ko'ylak yoqasi esa kostyum yoqasidan 1-1,5 sm chiqib turishi shart.

Galstuk ishbilarmon, mutaxassis-rahbarlar kostyumi ansamblini shakllantiradigan asosiy elementlardan biri hisoblanadi. Uning rangi kostyum va ko'ylak ranglariga qarab tanlanadi. Bundan



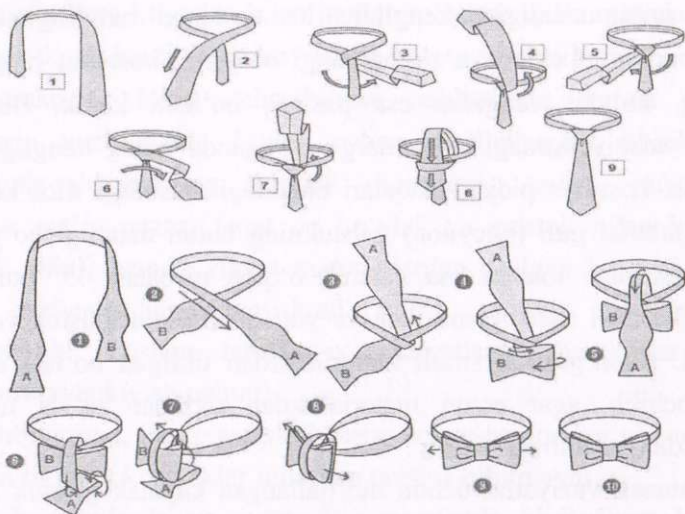
tashqari, uning uzunligiga, kengligiga hamda bir xil rangliligiga ham e'tibor beriladi. Lekin u o'zining rangi bo'yicha kostyum rangidan ochiqroq, ko'ylak rangidan esa pastroq bo'lishi kerak. Bundan tashqari, adabiyotlardagi tavsiyalarga qaraganda uning kengligi 7-9 sm bo'lib, kostyum pidjagi yoqalari orasidagi masofaga mos kelishi lozim. Material guli (рисунок) galstukning butun uzunligi bo'yicha bir xil, gazlama tolalari esa galstuk o'qiga nisbatan 45⁰ burchak holatida bo'lishi shart. Dam olish va yotishdan oldin galstuk yechib qo'yiladi. Agar galstuk sifatli materiallardan tikilgan bo'lsa, uning tuguni ochilib, agar arzon materiallardan tikilgan bo'lsa tuguni ochilmasdan, yechib qo'yiladi.

Tantanali vaziyatlar uchun mo'ljallangan kapalak galstuk faqat qora rangli klassik kostyumlar bilan taqiladi. Kechki kostyum uchun galstuklar tabiiy yoki sun'iy shoyidan to'qilgan bo'lishi kerak.

Galstuk ko'zga yaqqol tashlanadigan rangli yoki guldor bo'lmasligi kerak. Uzunligi bo'yicha esa uning uchi shim kamari to'qasining ustiga tushib turishi lozim. Kostyum shimini podtyajka (tasma) bilan kiyadigan ishbilarmon, mutaxassis-rahbarlarning galstugi shimning kamari ustiga tushib turadigan bo'lishi kerak. Galstuk kostyum yoqalari o'rtasida ko'rinib turgan ko'ylak yuzasini yopmasligi kerak, shuning uchun ham ishbilarmon, mutaxassis-rahbarlarga bir tonli va kengligi 7-9 sm bo'ladigan galstuklar tavsiya qilingan.

Guldor, rangdor va rasmlı ko'ylak va galstuklar ishbilarmon, mutaxassis-rahbarlar to'g'risida yengiltaklik imijini shakllantirish uchun xizmat qiladi.

Galstuklarni qanday taqish va bog'lash kerakligi quyidagi ko'rinishlarda keltirib o'tilgan.



Erkak ishbilarmon, mutaxassis-rahbarlarni oyoq va bosh kiyimlari

Ishbilarmon, mutaxassis-rahbarlar oyoq kiyimining rangi ular kostyumlarining rangiga qarab tanalanadi. Qora rangli kostyumlarga faqat qora, hech iloji bo‘lmaganda sariqtop qora rangli oyoq kiyimlari tavsiya qilinadi. Ochiq rangli matolardan tikilgan kostyumlar ularning ranglariga o‘xshash rangli oyoq kiyimlari bilan kiyiladi: kul rang kostyumlar – kulrang yoki qora-kulrang, och-sariq kostyum – och-sariq, hech bo‘lmaganda qiziltob qo‘ng‘ir oyoq kiyimi bilan. Odmi (sipo) kostyumlar faqat qora yoki qora-qo‘ng‘irtob, qo‘njsiz tufli yoki yarim botinka bilan kiyiladi. Ishbilarmon, mutaxassis-rahbarlarning klassik stildagi oyoq kiyimlari faqat monoton qora rangli va yupqa poshnali tufli yoki yarim botinka sifatida bo‘lishi kerak. Umuman, qora rangli oyoq kiyim har qanday rangli kostyumlarga mos keladi. Ishbilarmon, mutaxassis-rahbarlar oyoq kiyimlarida hech qanday rangli, metallardan yoki plastmassadan yasalgan bezaklar bo‘lmasligi lozim. Yana shuni ta’kidlash o‘rinliki, charmdan tikilib, laklangan tufli yoki yarim botinka faqat smokingli kiyim kiyilganda kiyiladi.

Tufli yoki yarim botinka natural charmdan tikilgan bo'lishi kerak. Butun ish davrida yarqiratib tozalangan tuflida yurish tavsiya etiladi. Ish joyida har qanday ehtimolga qarshi tuflini tozalash uchun krem, cho'tka va baxmal latta bo'lishi kerak.

Kostyumga tanlangan tufli paypoq bilan kiyiladi. Paypoq avvallari galstuk rangiga qarab tanlangan bo'lsa, hozirgi vaqtda kostyum shimi va tufliga qarab tanlanadi. Paypoqning rangi kostyum rangidan biroz pastroq yoki qoraroq bo'lishi lozim.

Tantanali vaziyatlarga mo'ljallangan kostyum bilan kiyiladigan paypoqning rangi kostyum rangi bilan bir xil va uzun bo'lishi kerak.

Paypoq uzunligi bo'yicha boldirni yopib turishi va oyoqni oyoqqa qo'yib o'tirganda oyoqning ochiq joyi ko'rinmasligi kerak. Ishbilarmon, mutaxassis-rahbarlar har kuni yangi yoki yuvilgan paypoqda ishga kelishi lozim. Har qanday vaziyatda ham ish joyida krem va cho'tkadan tashqari toza paypoq ham bo'lishi kerak. Oq paypoqda ishga kelish ishbilarmon, mutaxassis-rahbarlar uchun yengiltaklik hisoblanadi.

Kostyum shimining kamari ham natural charmdan tayyorlangan yoki timsoh terisidan yasalgan bo'lishi kerak. Rangi bo'yicha kamar tufli yoki botinka rangi mos bo'lishi kerak. Kamar to'qasi esa ko'zga yaqqol tashlanmaydigan bo'lishi shart.

Bugungi kunda muvaffaqiyatli erkak ishbilarmon, mutaxassis-rahbarlar uchun orasta (elegant) bosh kiyimi sifatida charm, kovboy va velyur shlyapa tavsiya etiladi. Qish paytida, ya'ni havoning sovuq kunlarida, mo'ynadan yoki qo'zichoq terisidan tikilgan telpak yoki quloqli telpak kiyish tavsiya qilinadi. Umuman, ishbilarmon, mutaxassis-rahbarlar bosh kiyimlari rangi va fasoni bo'yicha qolgan kiyimlar bilan garmoniyalashgan bo'lishi kerak. Fetr shlyapa sifatli palto, charmdan yoki matodan yasalgan shlyapalar esa plash yoki sport kurtkasi bilan kiyiladi.

Ishbilarmon, mutaxassis-rahbarlar kosmetikasi

Bundan oldin ta'kidlanganidek, ishbilarmon, mutaxassis-rahbarlar tashqi ko'rinishi umuman benuqson bo'lishi kerak. Uning uchun erkak ishbilarmon, mutaxassis-rahbarlar soqol-mo'ylovlarini va tirnoqlarini olmasdan, sochlarini parvarish qilmasdan hamda dazmollanmagan kiyimda ko'chaga chiqmasliklari kerak. Ishbilarmon, mutaxassis-rahbarlar yana bir narsaga e'tibor berishlari kerakki, ulardan doimo yoqimli hid kelib turishi kerak. Shuning uchun soqol-mo'ylovlar olingandan keyin yoqimli hidli krem va losonlardan, odekolonlardan hamda dezodorantlardan foydalanishlari shart.

Ishbilarmon, mutaxassis-rahbarlardan yomon hidning kelmasligi uchun yoqimli hidli krem, loson, odekolon va dezodorantlardan foydalanishdan tashqari, ular ichki kiyimlarini, ayniqsa maykasini, har kuni almashtirib kiyishi va qo'ltiq tagini yuvib turishi kerak.

Kosmetika va prichyoskasiga, ayniqsa ayol ishbilarmon, mutaxassis-rahbarlar katta e'tibor berishlari lozim. Ayol ishbilarmon, mutaxassis-rahbarlar makiyaji boshqalarning diqqatini tortmaydigan va eng asosiysi – yuzi, yuz terisi, ko'z va sochlariga mos keladigan hamda xusniga-xusn qo'shadigan bo'lishi shart. Adabiyotlardagi ma'lumotlarga qaraganda makiyaj uchun tabiiy och-sariq, qo'ng'irtop va ochiq kul rangli tush va kremlar hamda upalar tavsiya qilinadi. Ko'z atrofidagi makiyaj uchun yashil, zangori, to'yingan ko'k ranglardan foydalanish mumkin emas.

Yog'upa (pomada) rangi til va lab ranglariga to'g'ri kelishi shart. Shu narsa esdan chiqmaslik kerakki, ayol ishbilarmon, mutaxassis-rahbarlar uchun qizil pomada umuman tavsiya qilinmaydi. Xuddi shuningdek, qizil-binafsha, oq-pushti rang va dengiz marjoni rangidek qizil pomada ham tavsiya etilmaydi. Yuzi yog'li ayol ishbilarmon, mutaxassis-rahbarlar uchun eng yaxshisi tiniq pudralardan foydalanilsa yaxshi bo'ladi, chunki u yog'li terining yaltiroqlik darajasini pasaytiradi.

Suhbat va uchrashuvlarda yana shuni e'tiborga olish kerakki, Siz foydalangan duxi, odekolon, krem, losonlar, yoqimli bo'lsa ham, kuchli hidli, ya'ni hamkorlardan keladigan yoqimli hidlardan kuchli bo'lmisligi kerak. Aks holda ularda, ayniqsa ayol kishilarda, Sizga nisbatan "o'zini mendan ustun tutmoqchi" degan salbiy fikr paydo bo'lishi mumkin.

Ishbilarmon, mutaxassis-rahbarlar aksessuarlari

Ayol ishbilarmon, mutaxassis-rahbarlar aksessuarlari. Aksessuarlar deganda odamlar, kiyimlardan tashqari, qo'llariga, quloqlariga, sochlariga, kiyimlariga, bo'yinlariga taqadigan va qo'llarida olib yuradigan boshqa kishilar ko'ziga tashlanadigan qo'shimcha elementlar tushuniladi. Ularga ishbilarmon, mutaxassis-rahbarlar soatlari, ruchkalari, uzuklari, bilaguzuklari, sirg'alari, to'g'nag'ichlari, bo'yinga osiladigan munchoq va zanjirlari, zaponkalari, ko'zoynaklari, sumkalari va boshqalar kiradi.

Ushbu bandda faqat ularning asosiylariga qo'yiladigan etik talablar ko'rib chiqiladi.

Ayol ishbilarmon, mutaxassis-rahbarlar aksessuarlari orasida ko'zoynak muhim ahamiyatga ega. Ular, birinchidan, tezlikda ko'zga tashlanadi, ikkinchidan, yuz tuzilishining yaxshi yoki yomon ko'rinishi garovi bo'lib hisoblanadi. Xizmat davrida taqib yurish uchun to'g'ri tanlangan ko'zoynak ayol ishbilarmon, mutaxassis-rahbarlar qiyofasiga mo'tabarlik, ishbilarmonlik va nufuzlilik kasb etadi, umuman tashqi qiyofaga go'zallik beradi. Shuning uchun ham ko'zoynakni tanlashda yuz suyagining shakliga, qoshning ko'rinishiga, sochning rangiga qaraladi. Ko'rsatilganlardan tashqari ko'zoynakning gardishi boshqalarning diqqatini tortmasligi, xusniga nuqson tushirmasligi uchun yarqiramaydigan va qalin bo'lmisligi kerak. Tanlangan ko'zoynak ishbilarmon, mutaxassis-rahbarlarning

yuziga zich yopishib turishi lozim, aks holda uni tuzatish uchun doimiy qilinadigan harakat suhbatdoshning diqqatini bo'lib yuborishi ham mumkin. Yana bir narsani esdan chiqarmaslik kerakki, xonada o'tirib quyoshga qarshi ko'zoynakdan foydalanmaslik kerak.

Ayol ishbilarmon, mutaxassis-rahbarlar uchun bezak aksessuarlari ham katta ahamiyatga ega, chunki ular yordamida ayollarga xos individuallikni namoyon qilishi mumkin. Bezak aksessuarlar o'zlarining kattaligi, rangi bo'yicha suhbatdoshning diqqatini tortmaydigan hamda qimirlaganda jaranglamaydigan bo'lishi shart. Jarang-jurung qiladigan bilaguzuklar diskasimon, katta va yarqirab turadigan sirg'alar, salmoqdor to'g'nag'ichlar va xalqalar hamda sun'iy qimmatbaho toshlardan yasalgan bezaklar va munchoqlar ham tavsiya qilinmaydi. Ayol ishbilarmon, mutaxassis-rahbarlar uchun bir nechta arzon va didsiz bezak aksessuarlardan ko'ra bitta sifatli va qimmatbaho bezakdan foydalanish afzaliroq hisoblanadi.

Ayol ishbilarmon, mutaxassis-rahbarlar uchun bezak sifatida quyidagi aksessuarlardan foydalanish tavsiya qilingan:

- marvarid (jemchug);
- yarim qimmatbaho toshlardan ishlab chiqarilgan marjonlar (yoqut, qaxrabo marjon, aniks, safsar rangli qimmatbaho tosh va boshqalardan);
- antikvar bezaklar yoki ularning sifatli nusxaslari;
- qora rangli toshli (yoqut, safsar rangli qimmatbaho tosh) soch to'g'nag'ichlari;
- yarim qimmatbaho qora rangli toshli sirg'alar;
- qimmatbaho ko'k yaltiroq toshli sirg'alar.

Bezak aksessuarlar, suhbatdoshlarning diqqatini bo'lmasligidan tashqari, ular o'lchami bo'yicha kichik bo'lishi kerak. Aksessuarlar

qancha kichik bo'lsa, ayol ishbilarmon, mutaxassis-rahbarlar xusniga shuncha xusn qo'shadi.

Ayol ishbilarmon, mutaxassis-rahbarlarning soatlari ham kichik o'lchamli va kostyum stiliga to'g'ri kelishi kerak.

Ishbilarmon, mutaxassis-rahbar ayollar sumkasi ham ular aksessuarlaridan asosiysi hisoblanadi. Sumka o'zining o'lchami, rangi bo'yicha ayol ishbilarmon, mutaxassis-rahbarlar kostyumiga mos kelishi hamda tabiiy charmdan yoki timsoh terisidan tikilgan bo'lishi kerak.

Umuman olganda, ishbilarmon, mutaxassis-rahbarlar aksessuarlarining soni va sifati ularning moliyaviy imkoniyatiga bog'liq bo'ladi.

Erkak ishbilarmon, mutaxassis-rahbarlar aksessuarlari

Ishbilarmon, mutaxassis-rahbarlar tajribasida qo'lidagi taqinchoqlar ham katta ahamiyatga ega. Erkak ishbilarmon, mutaxassis-rahbarlar panjalarida uylanganlik to'g'risidagi uzukdan tashqari yana bitta uzukka ruxsat beriladi. U ham bo'lsa, rangi va o'lchami bo'yicha yaqqol ko'zga tashlanadigan bo'lmasligi kerak.

Soat ham ishbilarmon, mutaxassis-rahbarlarni asosiy aksessuarlaridan biri hisoblanadi va uning imijini shakllantirishda katta ahamiyatga ega. Ishbilarmon, mutaxassis-rahbarlar soati qimmatbaho va sifatli bo'lishi shart. Ularning soati uchun natural charmdan tayyorlangan yoki oqartirilgan temir tasma tavsiya qilinadi.

Ruchka erkak ishbilarmon, mutaxassis-rahbar uchun yozuv quroli sifatida xizmat qilishidan tashqari, asosiy aksessuarlardan biri hisoblanib, uning imijini shakllantirishda yoki mustahkamlashda katta ahamiyatga ega. Uning uchun avtoruchkasi qimmatbaho va sifatli, original bo'lishi shart.

Ko'krak cho'ntagi ro'molchasi ishbilarmon, mutaxassis-rahbarlar kostyumiga tugallangan ko'rinish beradi va shu sababli

kostyum uchun asosiy qo'shimcha elementlardan biri hisoblanadi. Lekin nufuzli biznes korxonalarida ko'krak cho'ntagi ro'molchasi bilan ishga kelish amalda qabul qilinmagan. U asosan ishdan keyin tashkil qilinadigan uchrashuvlarda taqilishi mumkin.

Dastro'mol erkak ishbilarmon, mutaxassis-rahbarlarda doimo ikkita bo'lishi kerak. Uning bittasi maqsadli ishlatilsa va kostyum shimining cho'ntagida saqlansa, ikkinchisi esa doimo toza bo'lishi va kostyum pidjagining ichki ko'krak cho'ntagida saqlanishi shart.

Erkak ishbilarmon, mutaxassis-rahbarlar uchun ham *ko'zoynak* katta ahamiyatga ega. Uni tanlashda ham ayollar ko'zoynagini tanlashga qo'yiladigan talablar hisobga olinadi. Faqat shu narsani esdan chiqarmaslik kerakki, ko'zoynak nufuzli va taniqli firmalar mahsuloti bo'lishi kerak.

Erkak ishbilarmon, mutaxassis-rahbarlar uchun hamkorlar bilan uchrashuv va suhbatlarda hamda kechki tantanali vaziyatlarda ko'ylak manjetiga o'tkaziladigan *zaponkalar* ham o'ta katta ahamiyatga ega bo'lib, ular o'z sohibining moliyaviy ahvolidan hamda imij darajasidan darak beradi. Shuning uchun ham zaponka qimmatbaho va orginal bo'lishi shart. Zaponka asosan galstuk qisqichiga moslab tanlanadi. Shu boisdan ham magazinlarda zaponka va galstuk qisqichlari birga qo'shib sotiladi. Zaponkalardan kechki paytda kiyiladigan ko'ylaklar uchun foydalaniladi.

Muvaffaqiyatli ishbilarmon, mutaxassis-rahbarlarga bugungi kunda ana'naviy sumka o'rniga planshetga o'xshagan uzun bog'li keys va sumkalar tavsiya qilinadi. Ularning o'lchami va rangi asosiy kiyim rangi va stiliga mos kelishi kerak.

Qo'lqop va sharfni tanlashda ham ishbilarmon, mutaxassis-rahbarlar o'zining pardozi elementlariga qarab tanlash kerak. Chunki, ular ishbilarmon, mutaxassis-rahbarlar kiyimining boshqa elementlari bilan uyg'unlashishi va ularni to'ldirishi shart.

Ayol ishbilarmon, mutaxassis-rahbarlarni kiyinishi va ularga qo'yiladigan talablar



Ayol ishbilarmon, mutaxassis-rahbarlar ish kiyimlari. Ayol kishi qayerda yashashi, qayerga borishi va faoliyatning qaysi turi bilan shug'ullanishidan qat'iy nazar, go'zal bo'lishi kerak. Albatta, bu talab birinchi navbatda ayol ishbilarmon, mutaxassis-rahbarlarga taalluqlidir. Bunday ayollarning go'zalligini yanada nafislashtirishda ularning ish

kiyimlari katta ahamiyatga ega.

Oxirgi yillarda respublikada ayol ishbilarmon, mutaxassis-rahbarlar umumiy soni va orasta kiyinadiganlarning ham soni ko'payib bormoqda, chunki nafaqat individual biznesning, balki biznes korxonalarining muvaffaqiyati ham, bundan oldin ta'kidlanganidek, ishbilarmon, mutaxassis-rahbarlarning orasta kiyinishi bilan bevosita bog'liq. Bundan tashqari, ayol ishbilarmon, mutaxassis-rahbarlar kiyimi ularning nafaqat moliyaviy imkoniyatini, bundan tashqari, tarbiyalanganligini, madaniyatlilikini va xizmat etiketi qoidalarini yaxshi bilishlarini namoyon qiladi.

Ayol ishbilarmon, mutaxassis-rahbarlarni ham asosiy ish kiyimi kostyum hisoblanadi (8.6-rasm). Ular kostyumi nafaqat pidjak va shimdan, pidjak va yubkadan ham iborat bo'lishi mumkin. Bundan tashqari, ayol ishbilarmon, mutaxassis-rahbarlar bluzka bilan yubka va uzun ko'ylakda ham xizmat faoliyatlarini olib borishlari mumkin.

Bundan oldin ta'kidlanganidek, Yevropa mamlakatlarining aksariyat kompaniyalarida rangi va bichilishi hamda turi bo'yicha

qabul qilingan ish kiyimlarida faoliyat ko'rsatiladi. Ularning ba'zilarida ish kiyimi sifatida ayol ishbilarmon, mutaxassis-rahbarlar uchun faqat kostyum, ba'zilarida esa ko'ylak yoki bluzka bilan yubka qabul qilingan bo'lsa, qolganlarida esa ish kiyimining uchala turiga ham ruxsat beriladi.

Yevropacha ishbilarmon etiket qoidalariga ko'ra ishbilarmon, mutaxassis-rahbar ayollar garderobida quyidagi ish kiyim turlarining bo'lishi tavsiya etiladi:

- minimum bitta klassik kostyum;
- yuqori sifatli uzun yengli ko'ylak yoki bluzka;
- tufli;
- xushbichim pidjak;
- taqinchoqlar.

Shuni esdan chiqarmaslik kerakki, atrofda gilarida o'z to'g'risida yaxshi taassurot qoldirishni istaydigan har bir ayol, qaysi korxonada, qaysi kiyim turini kiyib ishlash qabul qilinganligidan qat'iy nazar, kiyiladigan kiyim turlarini va taqinchoqlarni to'g'ri tanlay olishi kerak. Agar ishbilarmon, mutaxassis-rahbar ayolning o'zi tanlay olmasa, bundan oldin ta'kidlanganidek, imijmeykerlarga murojaat qilish lozim.

Ayol ishbilarmon, mutaxassis-rahbarlar ish kiyimlarini tanlashga va kiyishga qo'yiladigan talablar

Kostyum kiyib faoliyat qilishga ruxsat berilgan tadbirkorlik va biznes korxonalarida ayol ishbilarmon, mutaxassis-rahbarlarning asosiy ish kiyimi kostyum hisoblanadi. Ayol ishbilarmon, mutaxassis-rahbarlar kostyumini tanlashda uning materialiga, rangiga va bichilib-tikilishiga katta e'tibor berilishi lozim. Ularning kostyumlari g'ijimlanmaydigan materialdan tikilgan bo'lishi kerak. Ayol uchun Yevropacha etiket qoidalariga ko'ra yuqori sifatli qora, to'q-ko'k, kulrang va jigar rangli kostyum va pidjaklar tavsiya qilinadi.

Ishbilarmon, mutaxassis-rahbar ayollarning kostyumi nafaqat nozik jun va ingliz tvid gazlamasidan, satindan, jilosiz shoyidan, baxmalidan ham tikilgan bo'lishi mumkin. Ayollar kostyumining rangini tanlashda ham erkak ishbilarmon, mutaxassis-rahbarlar kostyumining rangini tanlashga qo'yiladigan talablarga amal qilishi kerak.

Ayol ishbilarmon, mutaxassis-rahbarlar kostyumining pidjagi bir yoki ikki bortli, uzunligi bo'yicha esa sonidan pastiroq yoki soniga etib turadigan bo'lishi kerak. Ular kostyumining tugmalari suyakdan ishlab chiqarilgan, mato yoki charm bilan qoplangan bo'lishi shart. Bundan tashqari, tugmalar ranglari kostyum rangi bilan uyg'unlashgan bo'lishi kerak. Kostyum pidjagi yelkasi kengaytirilgan va sal ko'tarilgan bo'lishi lozim. Kostyum shimi klassik tarzda (stilda) pastga qaratib, toraytirib bichilgan bo'lishi shart.

Bitta sifatli kostyum hamma tadbirlarga ham kiyilavermaydi. Agar bir rangli sifatli kostyum bitta tadbirga kiyilgan bo'lsa, uni boshqa tadbir davrida kiyish tavsiya qilinmaydi. Masalan, etiket talablariga ko'ra paxta gazlamasidan (satin) tikilgan kostyum faqat xizmat yuzasidan restoranlarda va ochiq havoda hamkasblari bilan birga ovqatlanishda kiyilishi mumkin. Oq rangli kostyum faqat yoz vaqtida kechqurungi ovqatlanish tadbirlarida kiyiladi. Ingichka yo'lli matodan tikilgan kostyumni faqat kunning ikkinchi yarmida o'tkaziladigan rasmiy tantanalarda kiyish tavsiya qilingan va h.k. Pidjak va shimdan iborat ayol ishbilarmon, mutaxassis-rahbarlar kostyumi faqat kechqurumlari kiyiladi.

Ishbilarmon, mutaxassis-rahbar ayollar kostyumi bluzka bilan kiyiladi. Uning rangi monoton bo'lib, kostyum rangiga to'g'ri kelishi kerak. Qora va to'q-ko'k kostyum oq, ochiq rangli kostyumlar esa qora yoki ochiq rangli bluzkalar bilan kiyiladi.

Agar biznes korxonada qora yoki to‘q-ko‘k rangli uzun ko‘ylak yoki yubka ish kiyimi sifatida qabul qilingan bo‘lsa, ko‘ylak oq-qora rangli sharf, yubka esa yengi uzun oppoq bluzka yoki engi uzun oq ko‘ylak bilan kiyiladi.

Amalda qabul qilingan etiket qoidalariga ko‘ra yoqasi chuqur o‘yilgan uzun ko‘ylak (dekolte) kiyib ishga kelish mumkin emas, chunki bunday ko‘ylak yoqasidan byustgalter elka bog‘lari ko‘rinib turadi. Xuddi shuningdek, tagidan qorni ko‘rinib turadigan kalta bluzkaga o‘xshagan kiyimlarni kiyib ishlash biznes faoliyatida umuman man qilingan.

Ma‘lumki, yubka uzunligi u sohibining ichki ma‘naviyati va faoliyatining yo‘nalishi bilan bog‘liq bo‘ladi. Lekin biznesda ishda kiyiladigan yubka uzunligiga yagona talab qo‘yiladi, u ham bo‘lsa, uning uzunligi tizza ko‘zidan baland, oyoq boldirining o‘rtasidan past bo‘lmasligi kerak. Demak, biznes faoliyatida kalta yubka kiyib ishlashga ruxsat berilmaydi. Yoshi ulug‘ yoki oyog‘ida nuqsonlari mavjud ayol ishbilarmon, mutaxassis-rahbarlar uchun boldirigacha tushib turadigan yubka tavsiya qilinadi. Umuman, ishbilarmon, mutaxassis-rahbar ayollar yubkalarining orqa tomonidagi kesik 10 sm.dan uzun bo‘lmasligi kerak. Ishbilarmon, mutaxassis-rahbarlar yubkasi qo‘l bilan ishlov berilgan yoki firma logotipi solingan charm kamar bilan kiyiladi.

Yana shuni e‘tiborga olish kerakki, kiyiladigan uzun ko‘ylak yoki yubka gavdaga yopishib turadigan, ya‘ni tor, bo‘lmasligi kerak, chunki tor kiyim tagidan ich kiyim shakli, ba‘zan rangi yaqqol ko‘zga tashlanib turadi.

Ishbilarmon, mutaxassis-rahbar ayollarning ishda kiyishi kerak bo‘lgan oyoq kiyimiga ham qat‘iy talab qo‘yiladi: birinchidan, oyoq kiyimi natural charmdan tikilgan, rangi esa qora, to‘q-ko‘k, jigar – kulrang va natural charm rangi tusida bo‘lishi mumkin; ikkinchidan,

ayol ishbilarmon, mutaxassis-rahbarlar oyoq kiyimlarining rangi ham kostyum, uzun ko'ylak yoki yubka rangiga qarab tanlanadi. Yevropacha biznes tajribasida ayol ishbilarmon, mutaxassis-rahbarlar uchun poshnasining balandligi 5,0 dan 7,5 sm.gacha bo'lgan tufli – kemacha tavsiya qilinadi. Har qanday vaziyatda ham uy va sport oyoq kiyimlarini kiyib biznes faoliyatini ko'rsatish man etiladi.

Tantanali vaziyatlarda kiyiladigan biznsmentlar kiyimlari

Erkak ishbilarmon, mutaxassis-rahbarlar kiyimi. Ishbilarmon, mutaxassis-rahbarlarni kundalik ish kiyimi tantanali vaziyatlarda kiyiladigan kiyimdan farq qiladi, chunki tantanali qabullarga asosan maxsus taklifnomalar bo'yicha taklif qilinadi. Ularga taklif qilinayotgan tadbirlarga kiyib kelish kiyimiga qo'yiladigan talablar ko'rsatiladi. Agar siz taklif bo'yicha tantanada ishtirok etishga rozilik bergan bo'lsangiz, unda ko'rsatilgan talablarga ko'ra kiyinib borishingiz kerak. Agar taklifnomada ingliz tilida "black tie" ("qora galstuk") iboralari yozilgan bo'lsa, u rasmiy galstukda yoki smokingda kelish kerakligini bildiradi.

Agar erkak ishbilarmon, mutaxassis-rahbarlar Yevropa mamlakatlarida "Kechqurungi kokteyl yoki kechki ovqatga" taklif qilinsa, odatda unga qora kostyum, bir xil rangli (asosan oq) ko'ylak, galstuk, yarqiragan holgacha tozalangan qora tufli yoki yarim botinka kiyishib kelishadi.

Agar erkak ishbilarmon, mutaxassis-rahbarlar "Smokingli rasmiy qabul"ga taklif qilingan bo'lsa, smoking (qora movutdan tikilgan, qaytarma shoyi yoqali kostyum), podtyajkali kamarsiz shimda va yarqiragan holgacha tozalangan qora tuflida yoki botinkada kelishi lozim.

Agar erkak ishbilarmon, mutaxassis-rahbar kishi "Frakli jiddiy rasmiy qabul"ga taklif qilingan bo'lsa, u frakda (oldingi etagi qisqa,

orqa etagi uzun erkak kiyimi), tik yoqali va zaponkali kraxmallangan oq ko'ylakda, pike (g'ijim qilib to'qilgan matodan tayyorlangan) galstukda, yarqiragan holgacha tozalangan qora tuflida yoki botinkada hamda oq qo'lqopda kelishlari shart.

Ayol ishbilarmon, mutaxassis-rahbarlar kiyimi. Ushbu bandda yuqorida ko'rsatib o'tilgan qabul turlarida ayol ishbilarmon, mutaxassis-rahbarlarning kiyinishiga qo'yiladigan talablar ko'rib chiqiladi. "Kechqurungi kokteyl" yoki "Kechki ovqat" qabulida ishtirok etishga rozilik bergan ayol ishbilarmon, mutaxassis-rahbarlar quyidagicha kiyinishlari lozim: kaltaroq qora ayollar ko'ylagi yoki kecha kostyumi.

Agar ayol ishbilarmon, mutaxassis-rahbar "Smokingli rasmiy qabul"ga taklif qilingan bo'lsa, u albatta uzun yoki kalta kechki ko'ylakda va unga mos keladigan tuflida kelishi lozim.

"Frakli jiddiy rasmiy qabul"da ishtirok qiladigan ayol ishbilarmon, mutaxassis-rahbarlar balda kiyiladigan ko'ylakda va uzun oq qo'lqopda kelishi kerak.

Band materiallarini o'zlashtirish uchun tayanch iboralar

Kiyim, tashqi ko'rinish, ko'rinish elementlari, qiyofa, bezak; erkak ishbilarmon, mutaxassis-rahbarlar sochlari va soqolmo'ylovlari; erkak ishbilarmon, mutaxassis-rahbarlar tirnog'i; ayol ishbilarmon, mutaxassis-rahbarlar sochi; kiyim tanlash: oq yuzli, sarg'ish sochli, qorachadan kelgan, qiziltob tusli yuz, g'ijimlanish, sifatli va qimmatbaho, diqqatni tortmaydigan, biznes bo'yicha uchrashuvlar va tantanali vaziyatlar, ikkilik va uchlik kostyum, bir yoki ikki bortli kostyum, Yevropacha, amerikacha va inglizcha kostyum, tashqi ko'krak cho'ntagi, xizmat kostyumi va sport oyoq kiyimi va sumkasi, kunduzi va kechqurunlari kiyish kostyumi, klassik kostyum, kul rang, ochiq havo rang, ko'kimtir, qora, qora-ko'kimtir,

jigarrang, qo'ng'ir rang, monoton, qora-kulrang, och sariq, kamar, shlyapa, telpak, yoqimli hid, krem, loson, odekolon, dezodorant, akksesuar, ayol ish kiyimi, orasta, garderob, kostyum, bortli, bluzka, yubka, oyoq kiyim, "Kechqurungi kokteyl" yoki "Kechki ovqat", "Smokingli rasmiy qabul", "Frakli jiddiy rasmiy qabul"

Nazorat savollari

1. Aytingchi, ovqatlanish korxona ishchi va mutaxassis-rahbar xodimlari qanday qoida va me'yorlarga javob berishi kerak?

2. Ovqatlanish korxonalarida kasbiy ish kiyimlariga vazifalaridan kelib chiqib qanday talablar qo'yiladi?

3. Ovqatlanish korxonalari xodimlari kasbiy kiyimlari gigiyenik va sanitarik jihatdan qanday ahamiyatga ega?

4. Xizmat ko'rsatuvchi xodimlarning ish kiyimlari gigiyenik, estetik va texnik jihatdan qanday etiket talablariga javob berishi kerak?

5. Aytingchi, Siz ish vaqtingizda, ya'ni taomlar tayyorlash jarayonida ish kiyimingiz kir bo'ldi. Unda Siz qanday vaziyatni qo'llagan bo'lardingiz?

6. Ofitsiantlarning kasbiy ish kiyimlariga qanday etiket talablari qo'yiladi?

7. Barmen va metrdotellarning kasbiy ish kiyimlariga qo'yiladigan etiket talablarini tushuntirib bering.

8. Oshpaz va qandolatchilar kasbiy ish kiyimlari kompleksiga nimalar kiradi? Ularning kiyimlariga qanday talablar qo'yiladi?

9. Ovqatlanish korxonalarida boshqa xodimlar deganda kimlarni tushunasiz va ularning ish kiyimlariga qanday etiket talablari qo'yiladi?

10. Forobiy hukumat rahbarining sifat jihatlarini qanday nomlagan?

11. Insonning tashqi ko'rinishi deganda nimani tushunasiz va unga qanday etiket talablar qo'yiladi?

12. Insonning tashqi ko'rinishini tashkil etuvchi elementlar qanday guruhlariga bo'linadi?

13. Ishbilarmon va mutaxassis-rahbarlar tashqi qiyofasiga qanday talablar qo'yiladi?

14. Nufuzli biznes korxonalarida xodimlar qanday kiyimlarda ishlashlari kerak?

15. Maxsus ish kiyimi statusi o'rnatilmagan biznes korxonalarida xizmat qiladigan xodimlarning ish kiyimlarini tanlashga qanday talablar qo'yiladi?

16. Ishbilarmon, mutaxassis-rahbarlar ish kostyumlari qanday tanlanadi?

17. Ishbilarmon, mutaxassis-rahbarlarning garderobida har kuni xizmat faoliyati davrida kiyiladigan kostyumlaridan tashqari yana qanday kostyum bo'lishi va umuman garderobda nechta kostyum bo'lishi kerak?

18. Kostyumning ishbilarmon, mutaxassis-rahbarlar uchun ahamiyati nimada?

19. Erkak ishbilarmon, mutaxassis-rahbarlar kostyumlari qaysi turlarga bo'linishi mumkin va ularning farqi nimada?

20. Ishbilarmon, mutaxassis-rahbarlarni kostyumi qanday kiyilishi kerak?

21. Ishbilarmon, mutaxassis-rahbarlar uchun qaysi kostyum turlari tavsiya qilinadi?

22. Klassik kostyum qanday bo'lishi va qaysi vaziyatlarda kiyilishi kerak?

23. Kulrang, ochiq havo rangli, ko'kimtir, qora, qora-ko'kimtir, och jigar, qo'ng'ir yoki qizil g'isht rangli kostyumlariga qanday rangli ko'ylaklar tanlanadi?

24. Har kuni va uchrashuvlarda hamda tantanali vaziyatlarda kiyiladigan ko'ylakning yengi qanday bo'lishi va kostyum yengidan necha santimetr chiqib turishi kerak?

25. Har kuni, uchrashuv va tantanali vaziyatlarda kiyiladigan ko'ylaklar qaysi materiallardan tikilishi mumkin?

26. Uchrashuv va tantanali vaziyatlarda kiyiladigan ko'ylakning yoqasi kostyum yoqasidan necha santimetr chiqib turishi kerak?

27. Galstuk qanday tanlanadi va uning rangi qanday bo'lishi lozim?

28. Galstuk kengligi va uzunligi qanday, material tolalari qanday joylashgan bo'lishi kerak?

29. Galstuk qanday yechiladi va kapalak-galstuk qaysi rangli kostyumlar bilan kiyiladi?

30. Galstukni bog'lash ketma-ketligini tushuntirib bering.

31. Ishbilarmon, mutaxassis-rahbarlar oyoq kiyimlarining rangi qaysi kiyimlarning rangiga qarab tanlanadi?

32. Ishbilarmon, mutaxassis-rahbarlar oyoq kiyimlarida qanaqa bezaklar bo'lmasligi kerak?

33. Paypoq kiyimning qaysi elementiga qarab tanlanadi va uning uzunligi qanday bo'lishi kerak?

34. Tantanali vaziyatlarda kiyiladigan paypoq rangi qanday bo'lishi kerak?

35. Shim kamari qanday tanlanadi?

36. Bugungi kunda ishbilarmon, mutaxassis-rahbarlar uchun qanday bosh kiyimlar tavsiya etiladi va ular qaysi ustki kiyimlar bilan kiyiladi?

37. Erkak ishbilarmon, mutaxassis-rahbarlarning ko'rinishi qanday bo'lishi kerak?

38. Erkak ishbilarmon, mutaxassis-rahbarlar nima uchun yoqimli hidli krem, loson, dezodorantlardan va odekolonlardan foydalanishlari kerak?

39. Ayol ishbilarmon, mutaxassis-rahbarlar makijajiga qanday talablar qo'yiladi?

40. Ayol ishbilarmon, mutaxassis-rahbarlariga qaysi rangli yog'upalardan foydalanishga ruxsat berilmaydi?

41. Ishbilarmon, mutaxassis-rahbarlar aksessuarlariga nimalar kiradi?

42. Ayol ishbilarmon, mutaxassis-rahbarlar ko'zoynagining ahamiyati nimada va qanday tanlanadi?

43. Ayol ishbilarmon, mutaxassis-rahbarlarning bezak aksessuarlarini nimalar tashkil qiladi?

44. Ayol ishbilarmon, mutaxassis-rahbarlarga bezak sifatida qaysi materiallardan tayyorlangan aksessuarlar tavsiya qilinadi?

45. Erkak ishbilarmon, mutaxassis-rahbarlar uzuklari, soatlari va ruchkalari qanday bo'lishi kerak?

46. Erkak ishbilarmon, mutaxassis-rahbarlar dastro'moli nechta bo'lishi kerak?

47. Zaponkalar qanday tanlanadi va qaysi vaziyatlarda ulardan foydalaniladi?

48. Ish kiyimining ayol ishbilarmon, mutaxassis-rahbarlar uchun qanday ahamiyati bor?

49. Ayol ishbilarmon, mutaxassis-rahbarlar garderobida ish kiyimlarining qaysi turlari bo'lishi kerak?

50. Ayol kishilar orasta kiyinishining qanday ahamiyati bor?

51. Ayol ishbilarmon, mutaxassis-rahbarlar kostyumiga qanday talablar qo'yiladi va u nima bilan kiyiladi?

52. Ishbilarmon, mutaxassis-rahbar ayollarning uzun ko'ylaklariga qanday talablar qo'yiladi?

53. Yubka va uzun ko'ylakni kiyishga qanday talablar qo'yiladi?

54. Ayol ishbilarmon, mutaxassis-rahbarlar uchun qanday oyoq kiyimi tavsiya qilinadi?

55. Agar ishbilarmon, mutaxassis-rahbarlar “Kechqurungi kokteyl” yoki “Kechki ovqat” qabuliga taklif qilingan bo‘lsa, u qanday kiyinishi kerak?

56. “Smokingli rasmiy qabul”ga taklif qilingan erkak ishbilarmon, mutaxassis-rahbarlarning kiyinishiga qanday talablar qo‘yiladi?

57. “Frakli jiddiy rasmiy qabul”ga taklif qilingan erkak ishbilarmon, mutaxassis-rahbarlar qanday kiyimlarda kelishlari kerak?

58. “Kechqurungi kokteyl” yoki “Kechki ovqat” qabuliga taklif qilingan ayol ishbilarmon, mutaxassis-rahbarlar qanday kiyinishlari kerak?

59. “Smokingli rasmiy qabul”ga taklif qilingan ishbilarmon, mutaxassis-rahbar ayollar kiyimini bilasizmi?

60. “Frakli jiddiy rasmiy qabul”da ishtirok etish uchun ishbilarmon, mutaxassis-rahbar ayollar qanday kiyinishlari shart?

9-BOB. OVQATLANISH ETIKETI

9.1. Ovqatlanishdagi umumiy qoidalar

Taom iste'mol qilish, taom instrumentlaridan foydalanish va ovqatlanish stoli atrofida o'zini tutish jamiyatning eng qadimiy etiket qoidalaridan hisoblanadi. Ovqatlanish etiketi jamiyatning rivojlanishi va demokratlashib borishi bilan shaklan o'zgarib va mazmunan boyib boradi.

Hozirgi vaqtda asosan Yevropacha va sharqona etiket qoidalari mavjud. Shuni ta'kidlash lozimki, deyarli barcha sharq mamlakatlarida aholiga va sayyohlarga xizmat ko'rsatadigan ovqatlanish korxonalarida, ularning mulk shakllaridan qat'iy nazar, milliy etiket elementlari bilan boyitilgan Yevropacha etiket qoidalariga amal qilinadi. Bundan tashqari, uy sharoitlarida mehmonchilik xizmatlarini ko'rsatishda ham, ayniqsa bugungi kunda, Yevropacha etiket qoidalariga rioya etiladi.

Quyidagi sabablarga ko'ra aholi va sayyohlarga xizmat ko'rsatadigan ovqatlanish korxonalarining mutaxassis xodimlari va rahbar-mutaxassislari etiket qoidalarini, shu jumladan ovqatlanish etiketi talablarini bilishlari lozim:

- ular taomlar bilan aholiga va sayyohlarga xizmat ko'rsatadigan soha mutaxassislari bo'lganlari uchun;
- jamiyat a'zosi yoki mutaxassis sifatida xizmat sohasidan turli xil tantanali marosimlarda ishtirok qilishi mumkinligi sababli;
- mutaxassis sifatida aholi va do'stlari orasida ovqatlanish madaniyati bo'yicha etiket qoidalarini targ'ibot qilish kerakligi natijasida.

Ovqatlanish korxonalarida taom iste'mol qilish madaniyati ovqatlanish uchun buyurtma berishdan boshlanadi.

Ushbu materiallarda faqat xo'randa sifatida keladigan mehmonlarga nisbatan etiket qoidalar ko'rib chiqilgan.

Ovqatlanish madaniyatining umumiy qoidalar xo'randa sifatida korxonaga kelgan mehmonlarning, shu jumladan taomlar bilan xizmat ko'rsatish mutaxassislarining, to taomlarni keltirish uchun buyurtma olishgacha bo'lgan xatti – harakatlarini belgilaydi.

Shunday vaziyatlar bo'lishi mumkinki, xotin kishilar bilan yoki kompaniya tarkibida restoranga kirish uchun qaror avvaldan yoki qo'qqisdan qabul qilinishi mumkin. Agar restoranga kirish qarori avvaldan qabul qilingan bo'lsa, erkak kishi kelish kunigacha joy uchun buyurtma beradi. Kelish kunida esa biroz oldin kelib garderobga ustki kiyimini yechgandan keyin o'tirish stolini aniqlaydi va kim stolning qaysi tarafida o'tirish kerakligini rejalashtiradi. Keyin esa erkak kishi xotin-qizlarni garderobda kutib oladi va ustki kiyimlarini yechishga yordam beradi hamda zalgacha kuzatib boradi.

Agar restoranga kirish qarori qo'qqisdan qabul qilingan bo'lsa, erkak kishi yoki kompaniyadagi erkaklardan biri ovqatlanish zalida stolni tanlaydi va stol atrofida kimning qayerda o'tirishini chamalaydi.

Mehmonlarning restoranga rejalashtirilgan yoki qo'qqisdan kelishlaridan qat'iy nazar, ovqatlanish zaliga kirishdan oldin osilgan ko'zguda o'zlarining qiyofalarini yana bir bor nazoratdan o'tkazishlari lozim. Bu yerda quyidagi etiket qoidasiga rioya qilinishi lozim: ko'zgu oldida faqat sochlarini taralganligiga va kiyimlariga qarashlari mumkin; lekin oyna oldida taranish va kiyimlarining kamchiliklarini tuzatish qat'iy man qilinadi. Kamchiliklar hojatxona xonalarida tuzatiladi.

Amaldagi qoida bo'yicha ovqatlanish zaliga birinchi bo'lib, o'tirish joyini tanlagan yoki buyurtma bergan erkak mehmon kiradi. Birinchi bo'lib xotin kishi ham kirishi mumkin. Lekin bunday vaziyatda erkak kishi stolga borguncha undan oldinga o'tishi va xotin kishiga yoki kishilarga o'tirish uchun qulay joyni ko'rsatishi va

o'tirishga yordam berishi kerak. O'tirish uchun joylarning qulayi, agar stol zalning devoriga yaqin bo'lsa, yuzi bilan zalga qarab, agar zalning o'rtalarida bo'lsa, yuzi bilan kirish eshigiga qarab o'tirish hisoblanadi.

Erkak kishi xotin kishilarning o'tirishiga yordam beradi. Xotin kishilar o'zlarining joylariga o'tirgandan keyin erkak kishi o'tirishi mumkin. Agar erkak kishiga xotin kishi hamroh bo'lib kelgan bo'lsa, katta stol atrofida u erkakning o'ng tomonida, kichik bo'sh stolda esa qarama-qarshi tomonida o'tirishi lozim. Kompaniya ishtirokchilari o'zlarini yoqtiradigan kishilar bilan yoshlarini hisobga olgan holda o'tirishlari kerak. Kompaniya tarkibida xotin kishilar kelgan bo'lsa, har bir erkak kishi o'zining o'ng tomonida o'tirgan xotin kishiga e'tiborini qaratishi lozim.

Shunday vaziyatlar bo'lishi mumkinki, restoranda tanishlar o'tirgan bo'lishlari mumkin. Agar ular birinchi bo'lib taklif qilmasalar, ularning stoli atrofiga borib o'tirish etiket qoidalariga to'g'ri kelmaydi. Ularga rahmat aytib, bo'sh stol atrofida o'tirish lozim. Agar zalda bo'sh stol bo'lmaganda notanish kishilar stoli atrofida to'g'ri kelsa, etiket qoidalari ular bilan umumiy salomlashishni va yoqimli ishtaha tilashni talab qiladi.

Band materiallarini o'zlashtirish uchun tayanch iboralar

Yevropacha va sharqona etiket; qaror; taranish va kamchiliklarni tuzatish; zalga kirish; qulay joy; stol atrofida o'tirish.

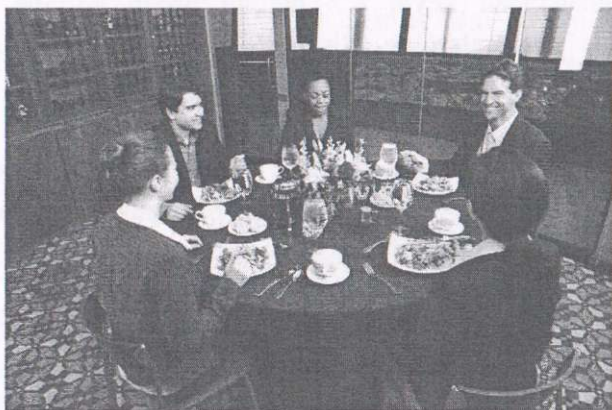
9.2. Stol atrofida o'zini tutish va so'zlashish qoidalari

Taom iste'mol qilish stoli atrofida o'tirishda oyoqlarni gavda kengligida tutish, qo'llarni stol ustida qo'ymasdan tizzasida ushlash lozim. Stolga tirsak bilan suyanib yoki stulda chalqanchasiga o'tirish tavsiya qilinmaydi. Xuddi shuningdek, taom iste'mol qilish stoli atrofida taranish, atir-upa sepish va labini bo'yash man etiladi. Stolni taqillatib o'tirish va qo'l ostidagi predmetlar bilan o'ynab o'tirish

hamda ofitsiantni tovush chiqarib chaqirish ham etiket talablariga to'g'ri kelmaydi.

Qo'shni stollar atrofida gilari bilan ham so'zlashib o'tirish etiket qoidalariga zid hisoblanadi. Agar zarur bo'lsa, ularning yoniga borib qisqa vaqt ichida so'zlashish lozim. Yuqorida ko'rsatilganlardan tashqari, agar o'tirgan stol yonidan tanishlar o'tib qolsa, ular bilan o'tirgan joyida salomlashish qoidasi amal qiladi. Agar ular bilan so'zlashish zaruriyati bo'lsa, o'rnidan turiladi.

Ofitsiant taomlarni olib kelguncha bir stol atrofida o'tirgan tanish kishilar bir-birlari bilan so'zlashib o'tirishlari mumkin. Lekin etiket qoidalari, boshqalarga halaqit bermaslik uchun past ovoz bilan gapirishni talab qiladi. Umumiy gapning mazmuni ishtahani buzadigan masalalar ustida bormasligi lozim. Stol atrofida gaplar faqat taomlar, ovqatlanish to'g'risida borsa, axloqiy qoidalariga to'g'ri keladi. Bundan tashqari ovqatlanishdan oldin taomlar va ichimliklar narxi to'g'risida so'z ham bo'lishi mumkin emas.



Yuqorida ko'rsatilganlardan tashqari, suhbatdosh bilan shivirlab so'zlashish yoki faqat bir kishi bilan gaplashib o'tirish ham etiket qoidalariga to'g'ri kelmaydi. Stol atrofida o'tirgan boshqa kishilar bilan umumiy mavzuda muloqot qilib turish kerak. Agar yonida o'tirgan kishining qo'shnisi bilan so'zlashishi zarur bo'lsa, eng

yaxshisi qo'shnining orqa tomonidan engashib sekin so'zlashish mumkin. Lekin gaplashish uzoq vaqt davom etishi mumkin emas. Suhbatdoshning diqqatini tortish maqsadida unga qo'l bilan ham teginishning keragi yo'q.

Stol atrofida aksirish kerak bo'lsa, ko'pchilik sezmaslik darajada aksirish va ikki tomondagi stulda o'tirgan qo'shnilardan kechirim so'rash lozim. Agar stol atrofida gildlardan biri aksirganda esa unga "sog' bo'ling" tilagini bildirmaslik va sezmaslikka olish kerak. Stol atrofida boshqaga nisbatan orqa tomoni bilan o'tirish ham amaldagi etiket qoidalariga to'g'ri kelmaydi.

Qadah ko'tarib nutq so'zlash uchun eng qulay fursat – bu taomlarni almashtirish o'rtasidagi vaqt hisoblanadi, chunki bunday paytlarda ko'pchilik taom iste'mol qilishdan to'xtagan bo'ladi. Uning uchun nutq so'zlaydigan kishi mehmonlarning diqqatini o'ziga tortish maqsadida, o'rnidan turishi, ichimlik solingan o'zining idishini (ryumka, bokal) barmog'i bilan taqillatishi kerak. Mehmonlar diqqatini jamlagandan keyin o'z nutqini qadah ko'tarib aytishi mumkin. Agar boshqalarning idishida ichimliklar bo'lmasa, nutq so'zlaydigan kishi idishlarga ichimlik quyish to'g'risida iltimos qilishga haqi bor. Boshqalarning qadah ko'tarib so'zlagan nutqini diqqat bilan tinglash tavsiya qilinadi. Qadah bilan nutq so'zlash davrida ovqatlanishni davom etkazish yoki boshqalar bilan gaplashib o'tirish yuqori darajadagi beodoblik hisoblanadi.

Band materiallarini o'zlashtirish uchun tayanch iboralar

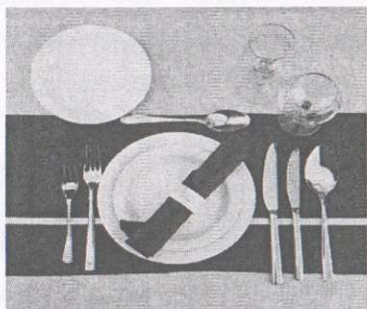
Stol atrofida o'zini tutish; gaplashish; aksirish; nutq so'zlash.

9.3. Taom iste'mol qilish instrumentlari va ulardan foydalanish

Ovqatlanish instrumentlariga birinchi va shirin taomlarni hamda issiq ichimliklarni iste'mol qilishda foydalaniladigan qoshiq va qoshiqchalar, ikkinchi taomlarni iste'mol qilishda ishlatiladigan turli sanchqi(vilka)lar, taomlar tarkibidagi mahsulotlarni maydalash uchun

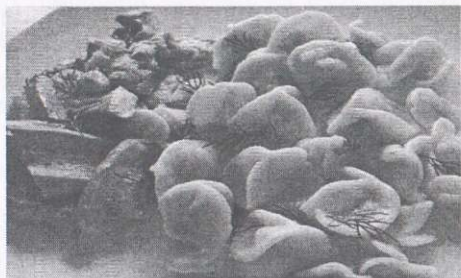
qo'llaniladigan oshxona pichoqlari va shunga o'xshagan instrumentlar kiradi. Ulardan amalda foydalanish stolga tortilgan taom turiga va xiliga bog'liq bo'ladi.

Ma'lumki, ovqatlanish korxo-nalarida, shu jumladan restoran, kafe va barlarda, har bir xo'randa-mehmonga a'lohi-da taomlar iste'mol qilish instrumentlari qo'yiladi. Ular-ning turi va soni iste'mol qilinadigan taomlar assortimen-tiga bog'liq bo'ladi.



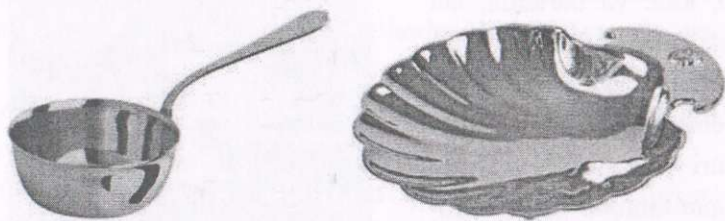
Taomlar turiga va ularni iste'mol qilish qoidalariga qarab bir vaqtda pichoq va sanchqilar yoki faqat pichoq yoki faqat qoshiq va sanchqilar ishlatilishi mumkin. Qator mahsulotlar stol ustiga qo'yilgan umumiy idishdan faqat qo'l bilan ushlab o'zining laganchasiga qo'yiladi. Bundan tashqari ba'zi bir taomlar ham qo'l bilan bevosita ushlab iste'mol qilinadi. Bundan tashqari, instrumentlar birin-ketin, ya'ni avval bir xili ishlatgandan keyin ikkinchi xili masalan, avval pichoq keyin esa sanchqicha, ishlatilishi mumkin.

Birinchi taomlar osh-qoshig'i, pyuresimon suplar hamda chashkaga solib beriladigan tiniq bulyonlar hamda shirin taomlar (muzqaymoq, puding va



shunga o'xshaganlar), xom pishirilgan tuxum, yaxshi pishgan xurmo va shunga o'xshaganlarni hamda issiq ichimliklarni (choy, kofe, kakao va shunga o'xshaganlar) iste'mol qilishda foydalaniladi. Agar issiq

ichimliklarga chaqmoqlangan (dona holdagi shakar qand) shakar a'lohida berilsa, bunday holda laganchadan olib ichimlikka solishda kichkina qisqichlardan foydalaniladi. Xuddi shuningdek, kichik o'lchamli mevalar (malina, olcha, tut kabilar) ham desert qoshiqchalari yordamida iste'mol qilinadi. Bundan tashqari *kokotnitsa*



(issiq gazaklarni tayyorlash va dasturxonga tortishda qo'llaniladigan idish) va *kokilnitsalarga* (dengiz mahsulotlari va baliqlardan tayyorlangan issiq gazaklarni dasturxonga tortishda qo'llaniladigan idish, solib beriladigan issiq gazaklar ham desert qoshig'i yoki desert sanchqilari yordamida iste'mol qilinadi. Birinchi taom go'shti alohida laganchada yoki kosada ham berilishi mumkin. Bunday hollarda go'sht avval pichoq va sanchqicha yordamida kichik bo'lakchalarga bo'linadi, keyin esa taom ichiga solinib, suyuq qismi bilan qoshiq yordamida iste'mol qilinadi.

Qiymalangan go'shtdan tayyorlangan kotlet, tefteli, golubtsi va zraziga (qiymali go'shtga aralashtirib pishirilgan taom) o'xshagan taomlar sanchqicha yordamida kichik bo'lakchalarga bo'linadi va iste'mol qilinadi. Xuddi shuningdek, xamirdan tayyorlangan chuchvara, manpar, golushka va kletsiga o'xshagan taomlar iste'mol qilish jarayonida sanchqicha yordamida maydalanadi va iste'mol qilinadi. Omlet, duxovkada qizartirib pishirilgan sabzavotlar va boshqa taomlar ham faqat osh sanchqichasi yordamida iste'mol qilinadi.

Aksariyat taomlarni iste'mol qilishda bir vaqtning o'zida ham sanchqi ham pichoq ishlatiladi. Masalan, natural (qiymalanmagan) go'shtdan tayyorlangan ikkinchi taomlardan avval oshxona pichog'i yordamida bir bo'lakcha kesib olinib, keyin oshxona sanchqisi yordamida garnir bilan birga iste'mol qilinadi. Go'sht yoki issiq baliq birdaniga maydalanmaydi, chunki maydalangandan keyin ular tez soviydi va sifatini pasaytiradi. Qiltiqsiz issiq baliq taomlari ham pichoq va sanchqi yordamida iste'mol qilinadi, faqat farqi shundaki, oshxona pichog'i va sanchqilari o'rniga baliq uchun mo'ljallangan maxsus pichoq va sanchqilardan foydalaniladi. Qiltikli baliqlarni iste'mol qilish uchun asosan birdaniga baliq uchun mo'ljallangan ikkita sanchqilar ishlatiladi. Bundan tashqari piroglar, kulebyaka va yog'li pirojkalar osh pichog'i yordamida bo'lakchalarga bo'linib, oshxona sanchqisi yordamida iste'mol qilinadi. Umumiy laganchalarda stol ustiga kesib qo'yilgan kolbasa, pishloq, brinza, vetchina va shunga o'xshagan mahsulotlar shaxsiy laganchalarga oshxona sanchqilari yordamida olinadi keyin esa shaxsiy tarelkada oshxona pichog'i yordamida bo'lakchalarga bo'linib, oshxona sanchqilari yordamida iste'mol qilinadi. Yaxna taomlarni iste'mol qilishda ham gazaklar uchun mo'ljallangan sanchqi va pichoqlardan foydalaniladi. Xuddi shuningdek, uy parrandalari va yovvoi qushlar go'shtidan suyagi bilan qaynatib yoki qovurib tayyorlangan taomlar oshxona pichoqlari va sanchqilari yordamida iste'mol qilinadi.

Stol atrofida o'tirgan mehmonlarning barchasi uchun umumiy vazada qo'yilgan salat va shunga o'xshagan gazaklarni mehmonlar o'zlarining shaxsiy laganchalariga vazada qo'yilgan umumiy qoshiq yordamida olishlari lozim. Faqat keyin o'zining laganchasidan sanchqi yordamida iste'mol qiladi.

Pashtetli va sariyog'li buterbrod tayyorlash uchun osh pichoqlari, ikrali buterbrodlarni tayyorlash uchun esa maxsus kurakchalardan foydalaniladi. Tayyor buterbrodlarni pichoq bilan

kesib, sanchqi yoki qo'l yordamida ham iste'mol qilishi mumkin. Pichoq va sanchqilardan foydalanishda buterbrod avval kichik bo'lakchalarga kesiladi, keyin sanchqi yordamida iste'mol qilinadi. Restoran, kafe va barlarda odatda pichoq va sanchqi ishlatiladi. Furshet banketlari uchun tayyorlangan maxsus buterbrodlar ularning ustidan qadab qo'yilgan nayzachalar yordamida iste'mol qilinadi.

Faqat pichoq nonni asal, povidlo yoki murabbo bilan iste'mol qilishda ishlatiladi. Non avval tasmasimon qilib kesiladi keyin esa pichoq yordamida uning ustiga ko'rsatilgan mahsulotlar surtilgandan keyin qo'l yordamida iste'mol qilinadi.

Kievcha tayyorlangan kotletni iste'mol qilishda ham pichoq va sanchqidan foydalaniladi. Uning uchun lagancha ustida kotletning uchi pichoq yordamida ehtiyotkorlik bilan kesiladi, chunki erigan sariyog' bug' bilan birdaniga chiqib ketishi mumkin, keyin esa pichoq yordamida bo'lakchalarga bo'linadi va oshxona sanchqisi bilan iste'mol qilinadi.

Olma, nok va shunga o'xshagan mevalarni iste'mol qilishda desert pichoqlaridan foydalaniladi. Uning uchun desert laganchalarda mevalar pichoq yordamida bo'lakchalarga bo'linadi, urug'i urug'doni bilan olib tashlanadi, po'stidan tozalanadi, keyin esa qo'l bilan olinib, iste'mol qilinadi. Kesib tozalangan mevalar desert sanchqilar yordamida ham iste'mol qilinishi mumkin.

O'rik, shaftoli va olxo'ri kabi mevalarni iste'mol qilishda mevalar uchun mo'ljallangan pichoqlardan foydalaniladi. Uning uchun mevaning ustidan (chizig'i bo'yicha) pichoq yordamida kesik qilinadi, keyin esa ikki qo'l yordamida ikki pallaga ajratadi va donaklarini olib tashlagandan keyin qo'l bilan olinib iste'mol qilinadi.

Tarvuz va qovunlarni iste'mol qilishda esa desert pichoq va sanchqilardan foydalaniladi: pichoq yordamida ularning urug'lari olib tashlanadi, eti bo'lakchalarga kesiladi va keyin bo'lakchalar sanchqi yordamida olib iste'mol qilinadi.

Apelsinni tozalashda va iste'mol qilishda meva uchun mo'ljallangan pichoqdan va qo'ldan foydalaniladi. Uning uchun apelsin mevalarining ustidan pastigacha po'sti kesiladi, keyin esa pichoq va qo'l yordamida po'sti olib tashlanadi. Qo'l yordamida pallalarga ajratiladi. Keyin pallalardan pichoq yordamida urug'lari ajratib olinadi. Iste'mol qilishda qo'l bilan olib eyiladi.

Bananni iste'mol qilishda ham pichoqdan foydalaniladi. Avval qo'l bilan po'stlog'idan tozalanadi, keyin esa desert pichoq yordamida laganchada bo'lakchalarga kesiladi. Banan bo'lakchalari qo'l bilan olib iste'mol qilinadi. Uni meva sanchqisi yordamida ham iste'mol qilish mumkin.

Mandarinlar faqat qo'l yordamida po'stidan tozalanadi va pallalarga bo'lingandan keyin qo'l bilan iste'mol qilinadi.

Qator mahsulotlar ham umumiy idishlardan qo'l yordamida shaxsiy laganchalarga olinadi, masalan, non bo'lakchalari, pechene, kesilgan tort bo'lakchalari, mevalar va sitrus mevalari.

Shuni ta'kidlab o'tish lozimki, qator taomlar faqat qo'l yordamida iste'mol qilinadi. Ular jumlasiga tabaka, qisqichbaqa, sparja, gulsimon kesilgan rediska kiradi.

Band materiallarini o'zlashtirish uchun tayanch iboralar

Ovqatlanish instrumentlari; birinchi taomlar; pyuresimon suplar va tiniq bulyonlar; kotlet; tefteli; golubtsi va zrazi; chuchvara; manpar; golushka; kletski; natural go'sht; baliq; umumiy laganchalar; buterbrod; mevalar; qo'l yordamida.

9.4. Ovqatlanish qoidalari

Har qanday vaziyatda ovqatlanishning o'ziga yarasha qoida va me'yorlari mavjud. Masalan, agarda siz tez ovqatlansangiz, demak birinchi bo'lib ovqatlanib bo'lasiz, agarda sekin ovqatlansangiz,

qolganlar sizning ovqatlanib bo'lishingizni kutib qoladi. Shu bois boshqalarga sezdirmasdan ularning ovqatlanishini kuzatish kerak bo'ladi. Ovqatlanish jarayonini me'yorlashtirish uchun atrofingizdagi juda tez ovqatlanayotgan kishiga biror savol berib, gapga tutib turgan ma'qulroq, bu esa uning ovqatlanish tezligini pasaytiradi va Sizga esa tezroq ovqatlanish imkonini beradi.

Ovqatlanish bo'yicha Sizlarga quyidagi maslahatlarni taklif etamiz:

1. Ish yuzasidan bo'ladigan tushlikdan maqsad nima ekanligini tushunib olish. Siz restoran yoki kafedasiz. Biror taom buyurtma qildingiz, misol uchun, uni biroz yog'sizroq qilib olib kelishlarini iltimos qildingiz. Ammo, ular taomni olib kelishganda, Sizning iltimosingizni inobatga olmadi, ya'ni taomni baribir yog'liroq qilib olib kelishdi. Bunday vaqtda Siz taomni qaytarib yuborsangiz, bu boshqalarni noqulay vaziyatga solib qo'yshini tushunishingiz kerak. Ular Sizning taomingizni almashtirib kelmaganlaricha o'zlarini taomini iste'mol qilishga kirishmaslik kerak deb his qilishlari mumkin.

Xuddi Siz yoqtirgandek qilib taomni olib kelishdi ham deylik, ammo Siz boshqalarni kuttirib qo'yishingiz mumkin.

Shu sababli unutmashlik kerakki, ish yuzasidan bo'ladigan tushlikdan maqsad o'zaro munosabatlarni yanada mustahkamlashdir. Taom esa ikkinchi darajalidir. Albatta, stol atrofidagi boshqa kishilar ham taomni qaytarib yuborish kerak, degan fikrga kelsagina taomni oshxonaga qaytarib yuborish lozim.

2. Taomlarda ishtahangizni bo'g'adigan holatga ko'zingiz tushsa... odob bilan ish ko'ring. Masalan, Siz o'zingizning likopingizga soch tolasi borligini ko'rib qoldingiz. Bu bo'yicha ofitsiantni ogohlantirishning biror-bir yo'lini toping. Birinchi navbatda bu borada yoningizdagi ovqatlanayotgan kishilar bilan maslahatlashmang, chunki ularning ham kayfiyatini tushurib

qo'yishingiz mumkin. Yaxshisi ofitsiantni boshqalarga bildirmasdan ovqatga qarashini imo-ishora orqali ko'rsating. Ko'pchilik ofitsiantlar Sizning imo-ishorangizning o'zidanoq tushunib, gap nima haqida ekanligini fahmlaydilar.

3. Ovqatlanish stolida burun qoqmang. Taom iste'mol qilayotganda burun qoqmang. Agar Siz burun qoqishingiz kerak bo'lsa, atrofdagilaringizdan kechirim so'rang va buni qanday qilib bajarishingiz ularga noqulay tug'dirmaslik bo'yicha o'ylang. Jumladan, yo'talingiz kelib qolsa, og'zingizni ro'molcha bilan berkitib yo'taling. Agarda iloji bo'lmasa, tashqariga yoki hojatxonaga borib kelishingizni imo-ishora orqali tushuntiring.

4. Taomingizdan boshqalar ham tatib ko'rishini yoqimli tarzda taklif eting. Sizning taomingizdan boshqalar ham tatib ko'rishini taklif qilayotganingizda toza pichoq yoki sanchqi (vilka) bilan taomingizdan bir bo'lak olib va likopingizni uning oldiga suring. U Siz taklif qilayotgan bo'lakni o'zining likopchasiga toza pichoq yoki panshaxa yordamida oladi va Sizning likopingizni qaytarib beradi.

Ushbu taom iste'mol qilish masalihatlaridan to'g'ri foydalanish foydadan holi emas.

Yuqorida ko'rsatilganlardan tashqari restoran, kafe va barlarda ovqatlanish madaniyati taom iste'mol qilishga tayyorlanishdan boshlanadi. Uning uchun stol ustiga qo'yilgan mato salfetskasi olinib, ochiladi, kostyum yoki ko'ylaklarini taom tomchilaridan yoki taom bo'lakchalaridan saqlash uchun mehmon o'zining tizzasiga to'shaydi. Mato salfetka bilan etiket qoidalariga ko'ra xo'randa og'zini surtishi mumkin emas. Faqat barmoqlarining uchini tozalashi mumkin. Og'izni surtish uchun qog'oz salfetkalardan foydalaniladi.

Taom iste'mol qilishda bir vaqtning o'zida ham sanchqidan, ham pichoqdan foydalanilsa, o'ng qo'l bilan pichoqni ushlab taomning katta qismlari bo'laklanadi, chap qo'ldagi sanchqi yordamida esa bo'lakchalar iste'mol qilinadi. Agar taom faqat sanchqi yordamida

iste'mol qilinsa, sanchqi o'ng qo'l bilan ushlanadi. Pichoq, qoshiq va sanchqilar dastasining o'rtasidan ushlab foydalanish tavsiya etiladi. Agar biron sababga ko'ra, masalan non olish, suv ichish sababli, taom iste'mol qilish jarayonini to'xtatish zarur bo'lsa, pichoq va sanchqi qanday foydalanilayotgan bo'lsa, shu tarzda laganchaga qo'yiladi: pichoq o'ng tomonda dastasi bilan mehmonning o'ng qo'li tomoniga qaratilgan, sanchqi esa tarelkaning chap tomonida dastasi bilan chap qo'lga qaratilgan holda qoldiriladi.

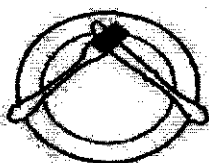
Agar biron kishi qoshiq, pichoq yoki sanchqini olib berishni iltimos qilsa, ularni dastasining o'rtasidan ushlab, dastasi so'ragan kishiga qaratib uzatiladi.

Taom iste'mol qilinib bo'lgandan keyin pichoq va sanchqi tarelkaning ustida parallel holda dastasi bilan o'ng tomonga qaratib qo'yiladi. Bu esa o'z navbatida foydalanilgan tarelkani yig'ishtirib olish mumkinligi to'g'risidagi ma'noni bildiradi. Sanchqi tish tomoni bilan yuqoriga, pichoq esa tiq tomoni bilan xo'randadan teskariga qaratib qo'yiladi.

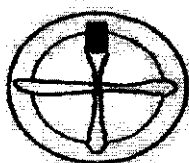
Shuningdek, ovqatlanish etiket qoidalariga ko'ra ishlatilayotgan anjomlar orqali ham tushuntirish mumkin bo'ladi.



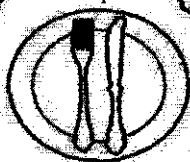
Men yana taom
iste'mol qilaman



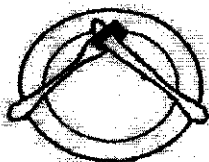
Pauza



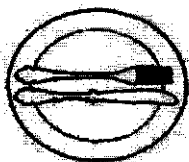
Ikkinchi taomni kutish



Iste'mol qilishni
tugatish



Taomni yoqmaganligi



Ajoyib

Yana shuni eslatib o'tish o'rinli bo'ladiki, choy, kofelarga berilgan qoshiqcha shakarni aralashtirgandan keyin ichimliklar idishining tagiga qo'yib berilgan laganchaga olib qo'yiladi. Ichimliklar esa qoshig'i olib qo'yilgan idishdan ko'tarilib ichiladi.

Agar bironta sababga ko'ra taom iste'mol qilish priborlaridan biri stol ustidan tushib ketsa, uni ko'tarish tavsiya etilmaydi. Tushib ketgan anjomning o'rniga ofitsiant boshqasini keltirishi kerak.

Shuni esdan chiqarmaslik kerakki, mehmonlardan hech kimning birinchi navbatda taomni unga keltirishini talab qilishining haqi yo'q. Xo'randalarga buyurtma olingan tartibda xizmat ko'rsatiladi.

Taomlarni shoshilmasdan mayda chaynab iste'mol qilish va barcha diqqatini taomga qaratish tavsiya qilinadi. Taomni shovqinsiz va atrofdagilarga sezdirmasdan chaynash kerak. Bundan tashqari og'zidagi taomni yutmasdan gapirish ham etiket qoidalariga to'g'ri kelmaydi. Taomni iste'mol qilish davrida stol va taom solingan idish tomon ko'p engashish ham tavsiya qilinmaydi. Etiket qoidalariga ko'ra idishdagi taom qoldiqlarini non bilan surkab eyish qat'iy man etiladi. Xuddi shuningdek, keltirilgan taomlarga yoki sousga nonni burdalab iste'mol qilish ham man qilinadi.

Nonning ushoqlari dasturxonga tushmasligi uchun taom solingan idishning ustida sindiriladi yoki kesiladi.

Stakan va bokallar o'ng qo'l bilan tagidan ushlab olinadi.

Spirтли ichimliklarni xohlagan kishilar ryumkasini o'ng qo'lining bosh va o'rta barmoqlari bilan ushlab, ichimlikni quyadigan kishilarga uzatishadi. Idish tagida suv va ichimliklarni qoldirish tavsiya qilinmaydi, chunki to'kilib dasturxonni bulg'ashi mumkin.

Ma'lumki, aksariyat birinchi taomlar ovqatlanish korxonalarida asosan kosalarda yoki chuqur laganlarda, bulyon va pyuresimon suplar esa maxsus bulyon chashkalarida 70-75°S da beriladi. Ularni sovitish uchun nafas bilan puflash etiket qoidalariga zid hisoblanadi. Sovigan taomni iste'mol qilish uchun uning tabiiy sovishini kutish

kerak va kutish davrida qoshiq bilan bir necha marta aralashtirib qo'yish mumkin.

Suyuq taomlarni iste'mol qilish maqsadida dasturxonga tomchilamasligi uchun biroz taom tomon engashish lozim. Chashkalarda berilgan suyuq taomlar chap qo'l bilan uning boldog'idan ushlab turgan holda, bundan oldin ta'kidlanganidek, desert qoshig'i yordamida ichiladi. Suyuq taomlarning barchasi, shu jumladan pyuresimon suplar va bulonlar, qoshiqning uchidan emas, yon chekkasidan ichiladi. Suyuq taomlarni qoldirmasdan ichish uchun xo'randa laganni o'zidan qarama-qarshi tomonga engashtirishi lozim. Chashkadagi sup qoldiqlari esa xuddi choy ichgandek ichiladi.

Suyuq taomlarni iste'mol qilishda o'zidan qarama-qarshi tomonga qoshiq bilan harakat qilib, sup olinadi. Qoshiqqa olingan suyuqlik miqdori uni tarelkadan og'ziga keltirish davrida to'kilmaydigan hajmda bo'lishi lozim, chunki etiket qoidalariga bo'yicha sup qoshiqdan laganga yoki kosaga qayta to'kilmasligi yoki dasturxonga tommasligi kerak. Etiket qoidalariga ko'ra supni chapillatib ichmaslik, boshqa taomlarni ham hech qanday ovozsiz iste'mol qilish lozim. Suyuq taomlar iste'mol qilinib bo'lgandan keyin qoshiq chuqur tomoni bilan idishning tagiga qaratilgan holda qoldiriladi. Pichoq va sanchqilar esa ichidagi ikkinchi taom iste'mol qilingan idishning ustiga parallel holda qo'yiladi, sanchqi tishlari bilan yuqoriga, pichoq esa tig'i bilan xo'randadan qarshi tomonga qaratib qo'yiladi.

Taom iste'mol qilingandan keyin idishlar o'z joyida turishi lozim, ya'ni ularni o'zidan uzoqroq joyga itarib qo'yish mumkin emas.

Parrandalar va baliq suyakchalari, qiltiqlari chap tomonda qo'yilgan laganchaga solinadi. Agar lagancha qo'yilmagan bo'lsa, taom solingan idishning bir chekkasiga yig'ishtirilib qo'yiladi.

Kiyevcha kotletni iste'mol qilishning ham o'ziga yarasha qoidasi shakllangan. Uning uchun kotlet suyakchasi yonidan popilotkadan chap qo'li bilan ushlagan holda pichoq bilan kesiladi. Keyin kotletni sanchqi bilan ushlab, o'ng qo'ldagi pichoq bilan kesib, sanchqi yordamida iste'mol qilinadi.

Yana shuni ta'kidlab o'tish o'rinliki, baliq gastronomiya mahsulotlari (beluga, osetrina, semga baliqlari yonboshi) gazaklar uchun mo'ljallangan o'tkir pichoq bilan kesilib, keyin maxsus sanchqilar yordamida iste'mol qilinadi. Bundan oldin ta'kidlanganidek, qaynatilgan va issiq dudlangan osetrina, sevryuga va beluga baliqlarining go'shti faqat maxsus sanchqilar yordamida iste'mol qilinadi.

Baliq qiltiqlarini hammaning oldida og'zidan chiqarish va olxo'ri, olcha danakchalarini ham uzum urug' va po'stlog'ini og'zidan tarelkaga tuplash etiket qoidalariga to'g'ri kelmaydi. Baliq suyakchalari boshqalarning diqqatini tortmasdan tarelkaga olib qo'yilishi, meva danakchalari va urug'lari esa og'zidan desert qoshiqchaga olinishi, keyin esa tarelkaga solinishi lozim.

Agar stol atrofida o'tirgan xo'randa mehmonlardan biri taomni oldin tugatgan bo'lsa, u boshqalarni kutishi lozim. Kutishda esa boshqalarning taom iste'mol qilishiga diqqatini jalb qilmasligi kerak.

Stol atrofidan turishda mato salfetskani taxlab qo'yishning umuman hojati yo'q, salfetka laganning o'ng tomonida qoldirilishi lozim. Agar lagan yig'ishtirib olingan bo'lsa, salfetka uning o'miga qo'yiladi.

Band materiallarini o'zlashtirish uchun tayanch iboralar

Chap va o'ng qo'l; pichoq va sanchqini qoldirish; choy va kofe qoshiqlari; chaynash; non sindirish; sovutish; suyuq taomlarni ichish; kievcha kotlet; baliq qiltiqlari; salfetka.

9.5. Uy sharoitida mehmonlarni stol atrofida o'tqizish va taomni iste'mol qilish qoidalar

Har bir mutaxassis yoki mutaxassis-rahbar o'zi yashayotgan jamiyat a'zosi hisoblanadi. Shu boisdan undagi urf-odatlariga itoat qilishi lozim. Ulardan eng asosiylari do'stlari, qavmi-qarindoshlari yoki hamkasblari bilan mehmondorchilik qilish hisoblanadi. Sharqona etiketga ko'ra mehmondorchilik, to'y marosimlari va boshqalar aksariyat hollarda bevosita uy sharoitida tashkil qilinadi va o'tkaziladi.

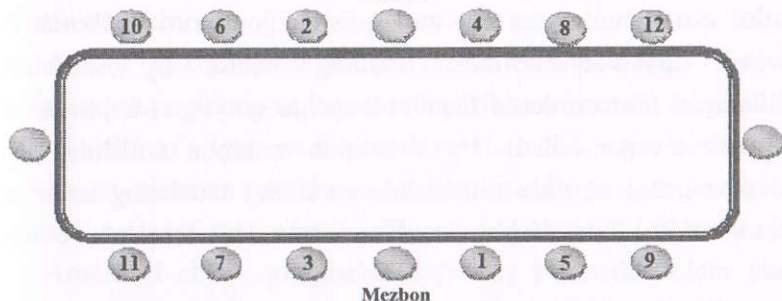
Uy sharoitida mehmonlarni o'tqizish muhim ahamiyatga ega hisoblanadi. Mehmonlarni joylashtirayotganda shuni e'tiborga olish joizki, eng faxrli joy – uy egasi va uy bekasi o'tirgan joyning yoni hisoblanadi. Xonimlar xonimlarning, erkaklar erkaklarning yonida o'tirishi asosiy etiket qoidasi sifatida qabul qilinmagan. Bu oilalarning o'ziga xos urf-odatlariga ham bog'liq. O'zbek xonadonlarining ba'zilarida o'zimizning urf-odatlarimizga ko'ra ayol va erkaklarga alohida dasturxon tuzaladi.

Katta tantanali ziyofatlarda mehmonlarni taklifnoma orqali taklif etish kerak bo'ladi. Bunday taklifnomalar maxsus buyurtma asosida tayyorlanadi. Unda taklif etuvchilarning albatta, familiyasi, ismi, ziyofat kuni, soati, ziyofat o'tkazish joyi va zarur bo'lsa mo'ljal ko'rsatilishi lozim.

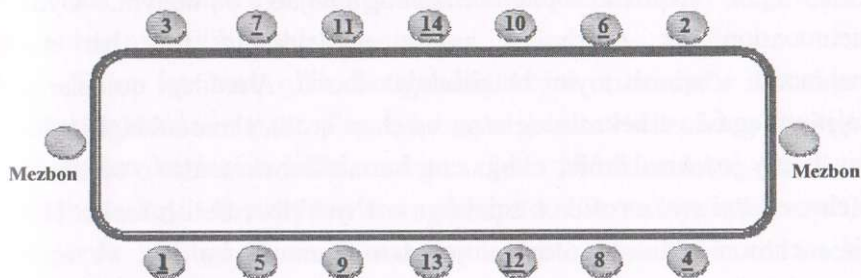
Uy sharoitida mehmonlarni joylashtirishning turli xil usullari mavjud. Sizlarga ushbu usullarning ayrim tuzilishini keltirib o'tishni joiz deb topdik.

Birinchidan, mehmonlar faqat erkaklar bo'lsa, uy egasi eng e'tiborli mehmonni o'ziga qarama-qarshi turgan stulga taklif etadi.

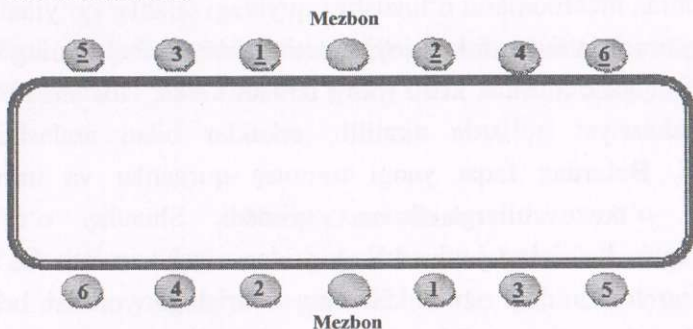
Asosiy
mehmon



Ikkinchidan, mehmonlar orasida ayollar bo'lsa, uy egasi va uy bekasi stolning ensiz tomoniga joylashishi mumkin.



Uchinchidan, Uy egasi va uy bekasi bir-biriga qarama-qarshi ham o'tirishi mumkin.



Uy sharoitida mehmonchilik qilishda taomlar iste'mol qilish instrumentlaridan foydalanish va taomni iste'mol qilish qoidalari ovqatlanish korxonalarida rioya qilish uchun tavsiya qilingan

qoidalaridan hech qanday farq qilmaydi. Lekin uy sharoitida barcha mahsulot turi uchun taom iste'mol qilish anjomlarini (priborlarini) ta'minlash qiyinroq bo'ladi. Shuning uchun uy sharoitida o'tkaziladigan marosimlarda faqat stol ustiga qo'yilgan anjomlardan foydalanish tavsiya etiladi. Uy sharoitida mehmon kutishda faqat mehmonlarni stol atrofida o'tqizishda va o'zini tutishning ba'zi bir qoidalarida farqi bor. Ushbu bandeda asosan shu farqlarga e'tibor beriladi.

Amaldagi etiket qoidalariga ko'ra mehmondorchilikka chaqirilgan kishilar kechikmasdan o'z vaqtida kelishlari kerak. Chaqirilgan vaqtdan oldin kelishning hojati bo'lmaydi. Uyda mehmondorchilik qilishning asosiy qoidalaridan biri har bir mehmonni o'tqizish joyini belgilashdan iborat. Amaldagi qoidalariga ko'ra uy egasi va bekasining o'ng va chap qo'llari tomonidagi joylar eng faxriy joy hisoblanib, ularga eng hurmatli mehmonlar o'tqiziladi. Mehmonlarni stol atrofida o'tqizishga qat'iy e'tibor berish lozim. Har bir mehmon o'zining o'tirgan joyidan mamnun bo'lishi va xafa bo'lmasligi kerak. Odatda uy egasi va bekasi xizmat qilish uchun qulayroq joyda bir-biriga qarama-qarshi o'tirishlari lozim. Uy egasi va bekasi yonida mehmonlarni o'tqizishga quyidagi talablar qo'yiladi: uy egasining o'ng qo'li tarafidagi joyga xotin kishi, uy bekasining chap tarafidagi joyga esa erkak kishi o'tirg'izilishi kerak; stol atrofida er-xotinlar aksariyat hollarda ajratilib, erkaklar bilan aralashtirilib o'tqiziladi. Bulardan faqat yangi turmush qurganlar va turmush yubileyni o'tkazuvchilarga istisno qilinadi. Shunday o'tqizish kerakki, xotin kishining joyi erkak kishidan o'ng tomonda bo'lsin. Erkak o'ng tomonidagi xotin kishining o'tirishiga yordam berishi kerak. Avval stol atrofida katta yoshdagilar o'z o'rinlarini egallaganlaridan keyin yoshlar o'tirishi mumkin. Yana shuni unutmashimiz kerakki, o'zbek xalqida uyga kelgan mehmonni

stolning to'riga o'tirg'iziladi, mezbon esa stolning poyga tarafida o'tirishi mumkin.

Asosiy etiket qoidalaridan biri mehmonchilikda qo'yilgan qoshiq, sanchqi, pichoq va laganlarni surtib tozalamaslik kerak. Ularni salfetka yoki qo'yilgan sochiq bilan tozalash etiket qoidalariga ko'ra uy bekasiga nisbatan tozalik masalasida ishonch yo'q degan ma'noni bildiradi. Agar uni uy egalari ko'rib qolsalar, xafa bo'lishlari mumkin.

Amaldagi etiket qoidalariga ko'ra uy bekasidan oldin taomni boshlash mumkin emas, lekin sharqona etiket qoidalari bo'yicha taom eyishni yoshi ulug' kishi boshlab berishi ham mumkin. Ikkala etiket bo'yicha ham faqat ayol kishi taomni boshlagandan keyin erkak kishi taom iste'mol qilib boshlashi mumkin.

Taom iste'mol qilib bo'lgandan keyin mehmonlar ketishga ruxsat so'rashlari lozim. Faqat uy egasining va bekasining roziligi olingandan keyingina ketish uchun stoldan turish mumkin. Stoldan turgandan keyin ham uydan darrov chiqib ketish tavsiya qilinmaydi. Bu yerda Yevropacha va sharqona etiketlarning talabi bir xil. Hech bo'lmaganda 15-20 daqiqa kutib, keyin ketish mumkin, aks holda uy egalariining ko'nglida yomon ta'sir qolishi mumkin.

Band materiallarini o'zlashtirish uchun tayanch iboralar

Marosimlar; stol atrofida o'tirg'izish; surtib tozalash; yomon ta'sir.

Nazorat savollari

1. Ovqatlanishdagi umumiy qoidalarni tushuntirib bering.
2. Aholi va sayyohlarga xizmat ko'rsatuvchi ovqatlanish korxonasi mutaxassisi va rahbar-mutaxassislarga qanday etiket talablar qo'yiladi?
3. Agarda restoranga qo'qqisdan kirish fikri tug'ilsa kim birinchi bo'lib stolni va o'tirishni tanlaydi?

4. Ko'zgu oldida qanday etiket talablari qo'yiladi?
5. Kompaniya ishtirokchilari stolda qanday tartibda o'tirishlari kerak?
6. Stol atrofida o'zini tutish va so'zlashishning qanday qoidalar mavjud?
7. Stol atrofida o'tirishda so'zlashishning qanday talablariga rioya qilish kerak?
8. Qadah ko'tarib nutq so'zlash uchun eng qulay fursat qaysi vaqt hisoblanadi?
9. Taomlarni iste'mol qilish instrumentlari deganda nimani tushunasiz va ularga nimalar kiradi?
10. Birinchi taomlar oshqoshig'i qanday taomlar iste'mol qilishda foydalaniladi?
11. Issiq gazaklar uchun qanday idishlardan foydalaniladi?
12. Qiymalangan go'shtdan tayyorlangan taomlarni iste'mol qilishda qanday etiket talablar qo'yiladi?
13. Pashtetli va saryog'li buterbrodlarni tayyorlash va iste'mol qilishda qanday etiket talablar qo'yiladi?
14. Meva va poliz ekinlarini iste'mol qilishda qanday etiket talablari qo'yiladi?
15. Rezavor mevalarni iste'mol qilish talablarini tushuntirib bering.
16. Ovqatlanishda qanday qoidalarga e'tibor berish lozim va qaysi maslahatlarga e'tibor qaratgan ma'qul hisoblanadi?
17. Agarda siz ish yuzasidan ovqatlanishingizda qanday ish ko'rgan bo'ladingiz?
18. Taom iste'mol qilishda ishtahani bo'g'adigan holatlar yuz berganda qanday etiket qoidalariga rioya qilgan bo'ladingiz?
19. Ishlatilayotgan anjomlar orqali ovqatlanish etiket qoidalarini qanday tushuntirish mumkin?

20. Spirtli ichimliklar uchun stakan va bokallarni ushlashga qanday etiket talablari qo'yiladi?

21. Suyuq taomlar qanday etiket talablari asosida iste'mol qilinadi?

22. Uy sharoitida mehmonlarni stol atrofida o'tirg'izishda qanday etiket talablari qo'yiladi?

23. Mehmonlarni uy sharoitida o'tirg'izish usullarini tushuntirib bering.

24. Uy sharoitida taomlarni iste'mol qilishda qanday etiket talablari qo'yiladi?

10-BOB. XALQARO ETIKET

10.1. Xalqaro etiket qoidalariga rioya qilishning ahamiyati

Xalqaro etiketning asosiy xususiyatlari uning universalligi hisoblanadi. Dunyo mamlakatlar vakillarining, siyosiy qarashlar va turli dinlarga e'tiqodning, milliy an'analar va psixologiya, turli hayot tarzi va madaniyatlarining bevosita muloqotlari xalqaro etiketning asosini tashkil qiladi. Har bir millatning ehtirom qoidalari bu milliy urf-odatlar va xalqaro etiketning murakkab uyg'unligidir.

Bugungi davrda zamonaviy xalqaro etiket barcha mamlakatlar va o'tib ketgan avlod-ajdodlar madaniyatining eng qimmatbaho qismini o'zlashtirib kelmoqda. Shuningdek, har bir mamlakat o'z etiket tamoyillariga ega va ular xalqaro etiketning ajralmas qismi hisoblanadi.

Hozirgi vaqtda O'zbekistonning chet mamlakatlar bilan iqtisodiy va madaniy aloqalarining kuchayishi natijasida turizmning yanada rivojlanishiga va unga xizmat qiladigan sohaning shakllanishiga olib kelmoqda. Respublikada turizm va xizmat ko'rsatish sohalarining shakllanishi va xalqaro tajribalar asosida rivojlanishi turizm va xizmat ko'rsatish bo'yicha nazariy bilimlarga va katta amaliy ko'nikmalarga ega bo'lgan mutaxassislarning bo'lishini talab qiladi.

Respublikada turizm va xizmat ko'rsatishni xalqaro talablar darajasida tashkil qilish milliy mutaxassislarning bu sohalar bo'yicha xalqaro tajribani o'rganishini taqozo etadi. Shuning uchun ham yosh mutaxassislar malakasini rivojlangan chet mamlakatlarda oshirishni nazarda tutadi. Bundan tashqari, Respublika fuqarolarining sayyoh sifatida chet mamlakatlarga borib-kelishlari ham o'sib bormoqda. Shu boisdan ham chet mamlakatlarga malakasini oshirish uchun va

sayyohlar sifatida boradigan respublika fuqarolari ba'zi bir chet mamlakatlarda qabul qilingan va ularga qat'iy itoat qilinishi kerak bo'lgan asosiy etiket qoidalarini bilishlari shart. Uning boisi shundan iboratki, respublikadan boshqa mamlakatga boradigan har bir kishi, shu jumladan mutaxassis, oddiy bir fuqaro hisoblanadi. Bundan oldin ta'kidlanganidek, chet mamlakatdagi uning xatti-harakatiga, ayniqsa etiket qoidalariga rioya qilishiga qarab, O'zbekiston Respublikasi yoki o'zbek millati to'g'risida fikr yuritishadi. Bundan shunday xulosa chiqarish mumkinki, turli mamlakat vakillari bir-birlari bilan qaysi mamlakatda uchrashmasin, faqat tilni bilish kifoya qilmaydi. Undan tashqari shu mamlakatdagi jamiyat urf-odatlarini ham bilishi va itoat qilishi kerak, chunki qaysi mamlakatda va uning qayerida bo'lishidan qat'iy nazar, O'zbekiston fuqarosidan chet elliklar o'zlarining mamlakatiga, xalqiga, diniga va urf-odatlariga hurmat bilan qarashni kutadi.

Yevropa mamlakatlaridan boshqa mamlakatlarga sayyoh sifatida boradiganlarning borgan mamlakatda madaniyatli Yevropa xalqiga yarasha o'zlarini tutishlari uchun turizm bo'yicha Yevropa Bosh Boshqarmasi sayyohlarga quyidagi 9 ta asosiy qoidaga chet mamlakatda itoat qilishni tavsiya qiladi:

1. Esingizdan chiqarmang, Siz o'z mamlakatingizda ham fuqarolaringiz o'rtasida faqat bitta fuqarosiz, shu bilan bir vaqtda Siz chet elda "Ispan" yoki "Fransuzsiz". Sizlarning mamlakatlaringiz to'g'risidagi fikr xatti-harakatlaringizga bog'liq bo'ladi.

2. Agar chet mamlakatda hammasi vataningizdagidan mabodo yomon bo'lib ko'rinsa, uyingizda doimo qoling. Agar hammasi yaxshi bo'lib ko'ringan bo'lsa, vataningizga qaytib kelmang, chunki siz uchun u yo'q.

3. Chet mamlakatda shovqin qilmang, o'zingizni osoyishta tuting.

4. Kiyimingiz bilan boshqalar diqqatini tortmang, umumiy qabul qilingan standartga ko'ra kamtar kiyinish kerak.

5. Sizdan faqat so'ragan vaqtda ashula aytishingiz mumkin.

6. Sizning yutqazishingiz oldindan aniq bo'lgan joyda o'zingizni ko'rsatishga harakat qilmang. Yutib esa o'zingizning kuchli xursand ekanligingizni bildirmang.

7. Esingizda saqlang, sizning tilingizning chiroyli iboralari to'g'ridan-to'g'ri tarjima qilishda chet tillarga doimo to'g'ri kelavermaydi.

8. Siz uchun tanish bo'lmaganlarni, birinchi ko'rayotganlaringizni tushunishga harakat qiling.

9. O'rgatishga harakat qilmang, yaxshisi o'zingiz o'rganing.

Keltirilgan tavsiyalar Yevropa mamlakatlaridan keladigan sayyohlar va boshqa fuqarolar uchun ularning chet mamlakatlarda rioya qilishi kerak bo'lgan asosiy etiket qoidalarini o'z ichiga olibgina qolmasdan, Vatanni sevishga nisbatan katta tarbiyaviy ahamiyatga ham ega. Ushbu tavsiyalar O'zbekistondan chet mamlakatlarga boradigan fuqarolar, shu jumladan mutaxassislar, uchun ham foydali.

Adabiyotlardagi mavjud materiallarga asoslanib, ushbu darslikda Angliya, Fransiya, Germaniya, Ispaniya, Gollandiya, Amerika qo'shma shtatlar va Osiyo mamlakatlarida sayyohlar va boshqa mehmonlar tomonidan rioya qilinishi kerak bo'lgan ba'zi bir etiket qoidalari ko'rib chiqiladi.

Band materiallarini o'zlashtirish uchun tayanch iboralar

Iqtisodiy va madaniy a'loqalar, turizm bo'yicha Yevropa bosh boshqarmasi

10.2. Angliya va Fransiya

Angliyalik sayyohlar tomonidan Fransiya, Shveytsariya, Italiya va Ispaniya mamlakatlariga borganda rioya qilinishi kerak bo'lgan

asosiy etiket qoidalariga angliyalik muallif Barbara Kartlend asarlarida o'z ifodasini topgan.

Etiket qoidalariga, ayniqsa ovqatlanish etiketiga, Angliyada o'ta katta ahamiyat beriladi. Angliyaliklar nafaqat ovqatlanishga, umuman barcha uchrashuvlarga hatto 5-10 daqiqa kechikib keladigan kishilarni umuman yoqtirmaydi. Angliyada ovqatlanish stoli atrofida o'tirganda etiket qoidalariga ko'ra qo'lni stolning ustiga qo'yib o'tirish man etiladi. Ikki qo'lni ham ovqatlanish boshlanmaguncha tizza ustida ushlab turish kerak. Ovqatlanish davrida, agar pichoq va sanchqidan foydalanilayotgan bo'lsa, ularni biridan ikkinchi qo'lga o'tkazish man etiladi. Angliyada qabul qilingan etiket qoidalariga ko'ra pichoq doimo o'ng, sanchqi esa taomni yeb tamom qilmaguncha doimo chap qo'lda bo'lishi shart.

Ko'rsatilganlardan tashqari Angliyada go'shtdan tayyorlangan taomlar turli sabzavotlar bilan birga dasturxonga tortiladi. Angliya etiket qoidalariga ko'ra sabzavot va go'sht birga qo'shilib iste'mol qilinishi kerak. Uning uchun go'shtning kichik bo'lagi pichoq yordamida sanchqi do'ng (qabariq) tomonining uchiga qo'yiladi, go'sht bo'lakchasining orqa tarafiga sabzavot bo'lakchalari qo'yilib og'izga keltiriladi. Agar sabzavotlar, ayniqsa ko'k no'xat yoki go'sht alohida olinsa, bu etiket qoidalariga zid bo'ladi.

Angliyada xotin kishilarning qo'lini o'pib ko'rishish qabul qilinmagan. Ular yuzaki maqto'vni ham yoqtirmaydilar. Shuning uchun ham "qanday ajoyib tort" yoki "Sizning kostyumingiz qanday yaxshi" kabi maqto'v luqmalarini tashlamaslik kerak. Bu o'ta katta nazokatsizlik hisoblanadi. Bundan tashqari etiket qoidalariga ko'ra stol atrofida gaplashganda gapni hamma o'tirganlarga eshittirib gapirish lozim.

Angliyada chekish qoidalariga ham katta e'tibor berish lozim. Birinchidan, agar suhbatdoshning o'zi sigaret bilan mehmon qilmasa, undan sigaret so'rash mumkin emas. Sigaret chekishda ham faqat

ruxsat qilingan joyda chekish mumkin. Ba'zi bir mehmonxonalarda sigaret chekishga ruxsat berilgan joylarda ham trubkani chekishga ruxsat berilmaydi.

Fransiyada qabul qilingan etiket qoidalariga ko'ra restoranlarda ofitsiantlarga, garderobchilarga va mehmonxonada mehmon yukini olib chiquvchilarga, xonaga taomni, gazetani keltirgan kishilarga choy puli berish qabul qilingan. Bundan tashqari kinoteatrlarga, teatrlarga, restoranlarga hamda mehmonxonalarga sport kiyimlarda kirishga ruxsat berilmaydi. Cherkovlarda gaplashish, mehmonxona va ko'chalarda ayniqsa kechki paytlarda shovqin qilish man etiladi. Katolik xramlariga borganda bosh kiyimda kiriladi, liftda xotin kishi bo'lganda bosh kiyim yechiladi.

Fransuzlar tozalikni o'ta yaxshi ko'rishadi. Shu sababli ham ko'chani ifloslaydigan qog'oz va boshqa narsalarni tashlash mumkin emas.

Erkin muloqot qilishdagi millat bu – fransuzlar. Aynan Fransiyada odamlar haqida nimani o'ylashlariga ahamiyat bermaydilar, ular o'zlarini shaxs sifatida rivojlantiradilar va o'zlarini o'ylamasliklariga harakat qiladilar.

Axloq qoidalari fransuzlar uchun asosiy qoidalardan biri bo'lib qolmoqda. Oldingi boblarimizda "etika" so'zi Fransiyadan kelib chiqqanligini va bularning barchasi fransuz qiroli Buyuk Lyudovikdan boshlanganligini, u o'z fuqarolariga har qanday vaziyatda knyaz bilan bog'lanish bo'yicha bosqichma-bosqich ko'rsatmalar bilan "yorliqlar"ni (etiket kartochkasini) tarqatganligini aytib o'tgan edik.





Tashqi ko‘rinish. Aynan Fransiyada odamlarning “kiyinishi bo‘yicha” kutib olishadi. Tashqi ko‘rinishingiz har doim toza bo‘lishi kerak: kiyim toza, dazmollangan, poyabzal kattaligi kiyimga va soch turiga mos kelishi kerak. Ular ertaga shoshib

qomaslik uchun yoki turli kutilmagan holatlar suhbatdosh yoki biznes sheriklikning ijobiy fikrini buzmaslik uchun bugundan tayyorgarlik ko‘radilar. Masalan, Parij, Tuluza, Marsel kabi shaharlarda ish yuzasidagi uchrashuvlarida barcha qoidalarga muvofiq kiyinish kerakligi, shu bilan birga kundalik kiyimda yangi narsalarni maqullaydilar. Tashqi ko‘rinishini to‘ldirish uchun aksessuarlar bilan bezatishni unutmaydilar. Masalan, ayollar uchun – oqlangan debriyaj (qalin mato), sharf, brosh (to‘g‘nag‘ich), marjon, shlyapa, erkaklar uchun esa – soat, portfel, soyabon bo‘lishi mumkin.

Salomlashish. Fransiyada “salom” so‘zi bilan cheklanmaslik kerak, ya‘ni “Bonjour”. Salomlashishni yanada aniqroq qilish uchun, agar u ayol bo‘lsa “Madam” va agar suhbatdosh erkak bo‘lsa “Misye” so‘zlarini qo‘shib ishlatish mumkin. Ushbu qoida nafaqat so‘zlashish uchun, balki bunday munosabat chet elliklar uchun ham ishlatiladi. Fransuzlar salomlashishda erkaklar bir-birlari bilan qo‘l berib ko‘rishadilar, lekin uni bor kuchingiz bilan siqishni xush ko‘rmaydilar (10.2-rasm). Kun davomida kimlar bilan ko‘rishganingizni unutmasligiz kerak, chunki ular ikkinchi bor ko‘rishishni yoqtirmaydilar. Ovqatlanish joyida mehmon bilan salomlashishdan so‘ng albatta, xayrlashish kerak bo‘ladi.

Fransuzlar suhbatdoshining so‘zini bo‘lib qo‘yishi mumkin, shuning uchun ularni diqqat bilan tinglash lozim.

Fransuzning moddiy tomoniga oid bo‘lgan savollarni, masalan, ish haqi, uy-ro‘zg‘or buyumlari narxi haqida so‘rash man etiladi.

Fransuzlarning shaxsiy hayoti, ya'ni uylanganmi yoki yo'q, bolalari haqida so'rashingiz Sizning barcha imkoniyatdan mahrum bo'lishingizga olib keladi. Shuning uchun fransuz oilasiga tashrif buyurganingizda, hech narsa so'ramasdan, so'rashdan oldin esa avval ikki marta o'ylab ko'rish kerak bo'ladi.

Fransuzlar o'z tillarini juda yaxshi ko'rishadi, ularga mulk sifatida qarashadi. Ular fransuz tilini buzib gaplashishingizni umuman yoqtirmaydilar. Agar Fransiya'dagi chet el turistlari yoki fuqarolar fransuz tilida gapirsa, u hurmatga sazovor bo'ladi. Shu sababli ish yuzasidan muloqot olib borayotganda fransuz tilida so'zlashishingiz ishingizni omadli yakun topishiga olib keladi, shuning uchun tarjimon orqali yetkazishingiz maqsadga muvofiqdir.

Band materiallarini o'zlashtirish uchun tayanch iboralar

Angliyaliklar va ovqatlanish etiketi, go'sht va sabzavotlarni sanchqida olish, qo'lini o'pib ko'rishish, chekish qoidasi; choy puli, kinoteatr, teatr, mehmonxona, cherkov, tozalik, "Bonjour", "Missye", fransuz tili.

10.3. Germaniya va Ispaniya

Nemislar ham, xuddi fransuzlardek, tozalikni o'ta yaxshi ko'radi. Ular bilan muomala qilishda albatta suhbatdoshning faxriy unvonini tilga olib gaplashish lozim. Agar faxriy unvoni noaniq bo'lsa, mutaxassislariga va kasb egalariga nisbatan "Herr doctor" deb murojaat qilish kerak. Bundan tashqari restoranga borganda atrofda o'tirib ovqatlanayotgan kishilarning barchasi bilan salomlashish lozim, hatto ular notanish kishilar bo'lsa ham. Salomlashishda "Mahlzeit" so'zini ishlatishadi. Bu so'z bizningcha "Yoqimli ishtaha" degan ma'noni anglatadi.

Spirтли ichimliklarni ichishda Germaniyada ichimlik idishini hamma bilan urishtirishmaydi. Faqat boshliq bilan idishni urishtiradi. Fransiya'da esa idishlar urishtirilmasdan ichiladi.

Ispaniyada ham o'ziga xos etiket qoidolari mavjud. U yerda o'z vaqtida kelish qoidasiga ko'p amal qilishmaydi. Ularda albatta 15-20 daqiqaga kechikib kelish qabul qilingan.

Poyezdda ketayotganda qo'shnilarni birga ovqatlanishga taklif etish qoidasi qabul qilingan. Lekin ular siz bilan ovqatlanmaydi, siz ham rad javobini berishingiz lozim.

Xuddi O'zbekistondagidek choyga taklif qilish qoidasi mavjud. Ovqatlanish uchun qilingan taklifni faqat uchinchi martasida qabul qilish mumkin, chunki birinchi va ikkinchi takliflar odatda odoblilik yuzasidan qilinadi. Bu yerda ham cherkovga sport va cho'milish kiyimlarida kirish man etiladi.

Ispaniyaliklar juda ham sofdil odamlar. Ularning yuzida doimo kulgi. Ular bilan uchrashadigan mehmonlar ham shunga yarasha munosabat qilishlari lozim.

Band materiallarini o'zlashtirish uchun tayanch iboralar

Herr doctor, Marizeit, urishtirish va urishtirmaslik, odoblilik yuzasidan, cherkov.

10.4. Gollandiya, AQSh va Osiyo mamlakatlari

Agar Ispaniya uchun vaqtga rioya qilish majburiy bo'lmasa, xuddi Angliyadagidek, Gollandiyada ham kelishilgan vaqtda kelish jamiyatning asosiy etiket qoidasi hisoblanadi. Gollandlar uchun o'ziga xos etiket qoidalaridan biri ular qo'l berib ko'rishishmaydi. Ular o'ta vazmin xalq. Shuning uchun ham xuddi angliyaliklardek maqtovu luqmalarini yoqtirishmaydi.

Amerikada o'z fikrini to'g'ridan-to'g'ri mumkin qadar ochiqchasiga bildirish qabul qilingan. Amerikaliklar o'zlari haqida nima o'ylasalar, hamisha shuni gapiradilar. Boshqa xalqlarda keng tarqalgan tildagi chuqur ma'no, mubolag'a amerikaliklarni to'g'ri fikrdan yanglishtiradi: ular har bir jumlaning so'zma-so'z qabul qilishga, aniq ekanligiga ishonch hosil qilib, tushunmagan narsani qabul qilmaslikka o'rganib qolganlar. Amerikaliklar uchun eng asosiysi individuallik va shaxs huquqidir. Shu bilan birga ularning

xususiyatlaridan biri, bu to'g'ri so'zlik va samimiyligidir. Ular sodda va qulay kiyinishni, o'zaro oddiy va norasmiy muloqotni hamda korxonalarda rahbar va ishchilar o'rtasida demokratik munosabatda bo'lishni afzal ko'radilar. Sog'lom, harakatchan, o'ziga ishongan o'zlashtiruvchan bo'lib ko'rinishga harakat qiladilar. Ular vaqtni tejab, berilgan topshiriqni o'z vaqtida bajarishni qadrlaydilar, kechga qolishga yo'l qo'ymaydi, agarda kechga qolinsa hech bir narcha bilan oqlanmaydi. Muzokaralarda ular tezda asl maqsadga o'tadilar va rasmiyatchilikka vaqt ketkazishni yoqtirmaydilar.

Lotinamerikaliklar mehmonlarga o'zlarining moyilligini bildirish uchun sen – senlashga o'tishi ham mumkin.

Sharqiy Osiyo mamlakatlarining aksariyatida suyuq taomlarni uzatish tartibi Yevropacha etiket qoidalaridan farq qiladi: birinchi taomlar ovqatlanishning oxirida dasturxonga uzatiladi. Osiyo davlatlarining aksariyatida xotin kishilar bilan qo'l berib ko'rishish qabul qilinmagan.

Janubiy Osiyo musulmon davlatlarida, xuddi O'zbekistondek, mehmonlar uchun mehmondorchilik hovlida tashkil qilinadi. Ularda ham hovli uyning bevosita davomi hisoblanadi.

Turklar bir-birlari bilan uchrashganda yuzidan o'pishadi. Mehmonlarni dam olish uchun aksariyat hollarda hammomga taklif qilishadi.

Tailandda issiq havo to'g'risida gaplashishmaydi, tailandliklar bunday hollarda mehmonlardan hatto xafa ham bo'lishlari mumkin.

Yaponiyada har doim o'zining an'anaviy yapon xushfe'lligi va xushmuomalaligi bilan tanilgan. Yaponiyada yosh qari past ovozda gaplashadi. Ularda bir muncha issiqlik bo'lmasada, juda xushmuomala xalq hisoblanadilar. Yaponlar uchun xushmuomalik va odob-axloq qoidalari deyarli muqaddas hisoblanadi. Yapon etiketi ma'nosini tushuntirishning uning tamoyillaridan boshlanadi. Ularning oilaviy kutubxonasida boshqa adabiyotlar bilan birga etiket bo'yicha ko'rgazmali kitoblar, xushfe'llik qonunlarini o'rganish uchun amaliy qo'llanmalarni uchratish mumkin bo'ladi.

Yaponlar choyni qanday uzatishni, qanday kiyinishni, bosh kiyimlardan qanday qilib foydalanishni bilishlari shart. Shuningdek, yapon etiket qoidalari bo'yicha Yevropa etiket qoidalaridan farqli ravishda, zinadan harakatlanayotganda erkak kishi chap tomonda turishi, zinadan ko'tarilayotgan paytda erkak kishi ayol kishidan avval, zinadan tushayotgan paytda esa erkak kishi orqada bo'lishi kerak. Ular xushmuomala va o'zini qo'lga ola bilgan insonlardir. Ular uchun boshqa dunyo xalqlari kabi etiket qoidalari juda muhim hisoblanadi. O'zlarining an'analarga boshqalarning rioya qilishini majburiy deb hisoblamalarda, ularga rioya qilganlarga samimiy minnatdorchilik bilan muomalada bo'ladilar.

Yaponiyada bosh egib so'rashish an'anasi hali ham keng tarqalganligi uchun mehmonlarga ham bunga javoban biroz boshini egib salomlashish tavsiya qilinadi.

Xitoy xalqida ham o'ziga yarasha etiket qoidalari mavjud. Ularda etiket asoschisi Konfutsiy (eramizdan avvalgi 551-479) hisoblansada, u yangi udumlar yaratmagan. U o'z maqsadini faqat bir narsada – o'tmishni sevish va uni o'rganishda mujassamlashgan. An'analarga alohida yondashish, tartib, o'rnatilgan qoida va ana'analarga amal qilish uning odob-axloq ta'limotining asosi bo'lib qolgan. Hozirgi vaqtda konfutsianlik shartlari va insonlar o'rtasidagi munosabatlarning jiddiy vertikal tizimi ortda qoldi.

Xitoyda etiketning asosiy xususiyati xushmuomalalik hisoblanadi. Ularda yoshi katta yoki notanish shaxslar bilan muomalada "Siz", deb muloqotda bo'lish, Yevropa mamlakatlariga nisbatan kam ishlatiladi. Ular asosan muloqotda "Sen" deb muomalada bo'lishadi.

Demak, har bir yurtning o'ziga yarasha etiket qoidalari mujassamdir. Ular o'zlarining urf-odatlarini, madaniyatlarini saqlagan holda xalqaro etiket qoidalariga rioya etishlari talab etiladi. Yuqorida ayrim davlatlarning etiket qoidalarini keltirib o'tdik. Bularni bilish sayohat chog'ida qisman bo'lsa ham foydasi tegishi mumkin deb o'ylaymiz.

Band materiallarini o'zlashtirish uchun tayanch iboralar

Jamiyatning asosiy etiket qoidasi, vazmin xalq, hovli, hammom, issiq havo, turk etiket, yapon etiket, xitoy etiketi.

Nazorat savollari

1. Sizning fikringizcha mutaxassislarning xalqaro etiket qoidalarini bilishlarining sabablari nimada?
2. Turizm bo'yicha Yevropa Bosh boshqarmasi qoidalarining ahamiyati nimadan iborat va ularning mohiyati qanday?
3. Angliyada qaysi asosiy xalqaro etiket qoidalariga rioya qilasiz, aytib bering?
4. Ikkinchi go'shtli taomlarni iste'mol qilish bo'yicha Angliyada qanday qoida qabul qilingan?
5. Agar siz Fransiyaga borganingizda qanday etiket qoidalariga itoat qilgan bo'lar edingiz?
6. Fransiyada tashqi ko'rinishga qanday etiket talablari qo'yiladi?
7. Agar siz fransuz bilan duch kelganingizda qanday salomlashgan bo'lar edingiz?
8. Germaniyada amal qilinishi zarur bo'lgan qanday etiket qoidalarini bilasiz?
9. Aytingchi Ispaniyaga borsangiz, qaysi etiket qoidalariga itoat qilishga majbur bo'lasiz?
10. Siz Gollandiya va Osiyo mamlakatlarida bo'lganingizda qanday etiket qoidalariga itoat qilishingiz kerak?
11. Yaponiyada qanday etiket talablariga amal qilinadi?
12. Xitoy xalqi qanday etiket qoidalarini asosiy o'ringa qo'yadi?

TESTLAR

1. O'zbekiston Respublikasining "Turizm to'g'risida"gi yangi tahrirdagi Qonuni qachon qabul qilingan?

- a) 2019-yil 29-avgust;
- b) 2019-yil 18-iyul;
- d) 2018-yil 29-sentyabr;
- e) 2018-yil 29-oktyabr.

2. Xizmat bu – ...

- a) inson(lar)ning inson(lar)ga yaxshilik, ezgulik, manfaat keltirish yo'lidagi harakatidir;
- b) xizmat sohasining bosqichma-bosqich amalga oshirilishi;
- d) inson(lar)ning yaxshilik, ezgulik, manfaat keltirish yo'lidagi harakati bilan faoliyat olib borishi;
- e) yuqori malakada, zamonaviy vositalar yordamida kompleks xizmat ko'rsatish.

3. Xizmat ko'rsatish bu – ...

- a) inson(lar)ning yaxshilik, ezgulik, manfaat keltirish yo'lidagi harakati bilan faoliyat olib borishi;
- b) xizmat sohasining bosqichma-bosqich amalga oshirilishi;
- d) inson(lar)ning inson(lar)ga yaxshilik, ezgulik, manfaat keltirish yo'lidagi harakatidir;
- e) yuqori malakada, zamonaviy vositalar yordamida kompleks xizmat ko'rsatish.

4. Servis bu – ...

- a) yuqori malakada, zamonaviy vositalar yordamida kompleks xizmat ko'rsatish;
- b) xizmat sohasining bosqichma-bosqich amalga oshirilishi;

- d) inson(lar)ning inson(lar)ga yaxshilik, ezgulik, manfaat keltirish yo'lidagi harakatidir;
- e) inson(lar)ning yaxshilik, ezgulik, manfaat keltirish yo'lidagi harakati bilan faoliyat olib borishi.

5. Servis so'zi qaysi tildan olingan va qanday ma'noni bildiradi?

- a) "Servis" so'zi inglizchadan – "service" so'zidan olingan bo'lib, - xizmat, xizmat ko'rsatish ma'nosini bildiradi;
- b) "Servis" so'zi fransuzchadan – "service" so'zidan olingan bo'lib, - tez xizmat ko'rsatish ma'nosini bildiradi;
- d) "Servis" so'zi inglizchadan – "service" so'zidan olingan bo'lib, - tez yetkazib berish, beminat xizmat ma'nosini bildiradi;
- e) "Servis" so'zi lotinchadan – "service" so'zidan olingan bo'lib, - yaxshilik qilish, beg'araz yordam ko'rsatish ma'nosini bildiradi.

6. Birlashgan Millatlar Tashkiloti tasnifi bo'yicha xizmatlar necha turga bo'linadi?

- a) 160;
- b) 100;
- d) 150;
- e) 200.

7. Xizmat ko'rsatish va servis sohasining yirik tarmoqlari qaysi tarmoqlar hisoblanadi?

- a) transport, savdo va umumiy ovqatlanish;
- b) mehmonxona va turistik xizmatlar;
- d) moliya xizmatlari;
- e) ta'lim xizmatlari.

8. Birlashgan Millatlar Tashkiloti tasnifi bo'yicha xizmatlar turi necha guruhga bo'linadi?

- a) 12;

- b) 15;
- d) 18;
- e) 14.

9. Fanning predmeti to'g'ri ko'rsatilgan javobni belgilang.

- a) barcha javoblar to'g'ri ko'rsatilgan;
- b) kasbiy etiket turlari va kategoriyalari;
- d) ovqatlanish etiketi va xalqaro etiket;
- e) kasbiy guruh a'zolarining bir-birlari bilan munosabat qilish qoidalari.

10. Kasbiy etika va etiket fani o'quv rejaning qaysi fanlar guruhiga kiradi?

- a) umumkasbiy;
- b) ixtisoslik;
- d) gumanitar;
- e) tabiiy-ilmiy.

11. Fan falsafa fani bilan qanday bog'liqlik tomonlari bor?

- a) falsafa axloqning kelib chiqish tarixi va rivojlanish qonuniyatlarini o'rgansa, etika esa amaliy tomonlarini o'rganadi;
- b) falsafa inson yurish-turishini o'rgansa, etika esa insonlarning jamiyatdagi burchlarini o'rganadi;
- d) falsafa odamlar odob-axloq, tarbiyaviy rivojlanish qonuniyatlarini o'rgansa, etika esa o'zini tutishi, ma'naviy ziddiyatlarni o'rganadi;
- e) falsafa atrof-muhitning ozodalik va ekologik jihatlarini o'rgansa, etika esa atrof-muhitning ifloslanishni oldini olishni o'rganadi.

12. Etika fani umumkasbiy va ixtisoslik guruhidagi qaysi fanlar bilan bog'liq?

- a) sanitariya va gigiyena, servis faoliyati, restoranlarda taomlar tayyorlash texnologiyasi, dunyo xalqlari ovqatlanishining xususiyatlari, restoran ishini tashkil etish;
- b) umumiy kimyo, oziq-ovqat kimyosi, falsafa, fuqarolik jamiyati;

- d) falsafa, fuqarolik jamiyati, axborot texnologiyalari, ekonometrika, ingliz tili;
- e) axborot texnologiyalari, ekonometrika, iqtisodiy nazariya, o'zbekiston tarixi.

13. Etiket qaysi so'zdan olingan?

- a) fransuzcha;
- b) ruscha;
- d) nemischa;
- e) yaponcha.

14. Etiket fransuzcha qanday ma'noni anglatadi?

- a) odob-axloq, marosim tartibi;
- b) mehmondo'st, ahillik;
- d) vijdon, obro';
- e) xayrixoh, ohang.

15. Fransiya qiroli Lyudovik XIV tantanali qabul marosimlaridan birida mehmonlarga qanday gap yozilgan kartochka beradi?

- a) o'zini tutish qoidalari;
- b) o'zingni saqlay bil;
- d) yurish-turishingni belgila;
- e) so'zlashish odobi.

16. Fransiya qiroli Lyudovik XIV davrida kartochka qanday nomlangan?

- a) etiketka;
- b) birka;
- d) taklifnoma;
- e) yorliq.

17. Rus tilida etiketga qanday ta'rif berilgan?

- a) jamiyatda o'zini tutish belgilangan tartibi va muomala qilish shakli;

- b) yorliq;
- d) kartochka;
- e) kulish.

18. Jamiyatda shakllangan etiket qoidalari deb nimaga aytiladi?

- a) ahloqiy me'yorlar;
- b) qoidalar;
- d) ta'riflar;
- e) izohlar.

19. Kasbiy etiketga to'g'ri ta'rif bering.

- a) bu kasbi bo'yicha birlashgan guruhlar a'zolarining bir-birlariga nisbatan, rahbar xodimlar va ularga bo'ysunadigan kishilar o'rtasidagi hamda o'z kasbiy burchiga nisbatan o'zini tutish va xatti-harakat qilish qoidalarini o'z ichida oladi;
- b) kasbiy ish kiyimlariga, o'zlarining tashqi ko'rinishlariga va so'zlashishlariga qo'yiladigan estetik talablarni ham o'z ichiga oladi;
- d) madaniyatli kishi nafaqat rasmiy marosimlarda, uyda ham etiket qoidalariga itoat qiladi;
- e) so'zlashishlariga qo'yiladigan estetik talablarni o'z ichiga olishi.

20. Etiket bo'yicha birinchi kitob qachon yozilgan?

- a) Eramizdan avvalgi 2350-yillarda Misrda yozilgan bo'lib, "O'zini tutish bo'yicha yo'riqnoma", deb nomlangan;
- b) "Klerikalis intizomi" nomi bilan Ispan ruhoniysi Pedro Alfanso tomonidan yozilgan, 1204-yilda;
- d) "Yoshlar ko'zgusi yoki turmush muomalalari bo'yicha ko'rsatma";
- e) "Yaxshi xulq qoidalari".

21. Ispan ruhoniysi Pedro Alfanso tomonidan yozilgan "Klerikalis intizomi" nomli kitobi kimlarga mo'ljallangan?

- a) dindor va monarxlarga;
- b) oliy tabaqali insonlarga;

- d) oddiy ispan xalqlariga;
- e) martabali mehmonlarga.

22. Ispan ruhoniysi Pedro Alfanzo tomonidan yozilgan “Klerikalis intizomi” nomli kitobi qachon nashr qilingan?

- a) 1240-yil;
- b) 1340-yil;
- d) 1140-yil;
- e) 1250-yil.

23. Jorj Vashingtonning “Yaxshi xulq qoidalarini” nomli kitobida nechta etiket qoidalarini ifoda etilgan?

- a) 110;
- b) 120;
- d) 130;
- e) 140.

24. O‘zbekistonda hozirgi zamon va sharqona etiket qoidalarini o‘z ichiga olgan “Yaxshi muomala qoidalarini (Правила хорошего тона)” nomli kitobning muallifi kim hisoblanadi?

- a) Ruben Safarov;
- b) Adxam Kayumov;
- d) Safarali Mirzayev;
- e) Zamira Suyunova.

25. Saroy etiketi – bu...

- a) davlat saroylarida o‘rnatilgan muomala qilishning qat’iy itoat qilinishi kerak bo‘lgan tartibi va shakli;
- b) diplomatlarning (elchilarning) va boshqa davlat rasmiy shaxslarining turli diplomatik qabul marosimlarida, rasmiy tashriflarida va muzokaralarda bir-birlari bilan uchrashuvida o‘zini tutish qoidalaridir;

d) fuqarolarning bir-birlari bilan turli vaziyatlarda va joylarda uchrashuvida rioya qilinishi kerak bo'lgan qoidalar, an'analar va rasm-rusmlar majmui;

e) harbiyda qabul qilingan va harbiylarning barcha faoliyat turlarida itoat qilinishi uchun majburiy bo'lgan qoidalar tushuniladi.

26. Diplomatik etiket bu....

a) diplomatlarning (elchilarning) va boshqa davlat rasmiy shaxslarining turli diplomatik qabul marosimlarida, rasmiy tashriflarida va muzokaralarda bir-birlari bilan uchrashuvida o'zini tutish qoidalaridir;

b) saroylarda o'rnatilgan muomala qilishning qat'iy itoat qilinishi kerak bo'lgan tartibi va shakli;

d) harbiyda qabul qilingan va harbiylarning barcha faoliyat turlarida itoat qilinishi uchun majburiy bo'lgan qoidalar tushuniladi;

e) fuqarolarning bir-birlari bilan turli vaziyatlarda va joylarda uchrashuvida rioya qilinishi kerak bo'lgan qoidalar, an'analar va rasm-rusmlar majmui.

27. Diplomatik etiketda rasmiy muloqot va muzokaralar olib borishda qanday talablarga rioya etiladi?

a) bir nechta tillarni bilishi, notiqlik san'atini o'zlashtirishi, siyosiy jarayonlarni oldindan ko'ra bilishi, o'ta ziyrak va muloyim muomalali bo'lishi;

b) saroylarda o'rnatilgan muomala qilishning qat'iy itoat qilinishi kerak bo'lgan tartibi va shakli;

d) harbiyda qabul qilingan va harbiylarning barcha faoliyat turlarida itoat qilinishi uchun majburiy bo'lgan qoidalar tushuniladi;

e) fuqarolarning bir-birlari bilan turli vaziyatlarda va joylarda uchrashuvida rioya qilinishi kerak bo'lgan qoidalar, an'analar va rasm-rusmlar majmui.

28. Diplomatik etiketning turlari to'g'ri keltirilgan qatorni ko'rsating.

- a) uchrashuv, o'zaro salomlashish, tabrik yo'llash, qabul marosimlarini o'tkazish, suhbatlar olib borish, diplomatik tadbir;
- b) salomlashish, kutib olish, madaniyatni saqlash, tabrik yo'llash;
- d) buyruqni so'zsiz bajarish, tashriflarni amalga oshirish, muzokaralarga rahbarlik qilish;
- e) madaniyatni o'rganish, uchrashuv o'tkazish, rasm-rusmlar o'tkazish, itoat qilish.

29. Harbiy etiket bu...

- a) armiyada qabul qilingan va harbiylarning barcha faoliyat turlarida itoat qilinishi uchun majburiy bo'lgan qoidalar tushuniladi;
- b) fuqarolarning bir-birlari bilan turli vaziyatlarda va joylarda uchrashuvida rioya qilinishi kerak bo'lgan qoidalar, an'analar va rasm-rusmlar majmui;
- d) bu davlat saroylarida o'rnatilgan muomala qilishning qat'iy itoat qilinishi kerak bo'lgan tartibi va shakli;
- e) diplomatlarning (elchilarning) va boshqa davlat rasmiy shaxslarining turli diplomatik qabul marosimlarida, rasmiy tashriflarida va muzokaralarda bir-birlari bilan uchrashuvida o'zini tutish qoidalaridir.

30. Umumfuqarolik etiketi – bu...

- a) bu fuqarolarning bir-birlari bilan turli vaziyatlarda va joylarda uchrashuvida rioya qilinishi kerak bo'lgan qoidalar, an'analar va rasm-rusmlar majmui;
- b) harbiyda qabul qilingan va harbiylarning barcha faoliyat turlarida itoat qilinishi uchun majburiy bo'lgan qoidalar tushuniladi;

- d) davlat saroylarida o'rnatilgan muomala qilishning qat'iy itoat qilinishi kerak bo'lgan tartibi va shakli;
- e) qat'iy itoat qilinishi kerak bo'lgan tartibi va shakli.

31. Etiketning xossalari qaysilar kiradi?

- a) universal va o'zgaruvchan;
- b) egri;
- d) to'g'ri;
- e) egiluvchan.

32. Etiket qoidalarining universalligi deganda nimani tushunasiz?

- a) ular ba'zi birlarining saroy, diplomatik, harbiy va umumfuqarolik munosabatlarda, tengqurlar, har xil yoshdagilar va tabaqadagi odamlarning o'rtasida hamda har xil joylarda bir xilligi;
- b) harbiyda qabul qilingan va harbiylarning barcha faoliyat turlarida itoat qilinishi uchun majburiy bo'lgan qoidalar;
- d) fuqarolar davlat saroylarida o'rnatilgan muomala qilishning qat'iy itoat qilinishi kerak bo'lgan tartibi va shakli;
- e) fuqarolarning bir-birlari bilan turli vaziyatlarda va joylarda uchrashuvida rioya qilinishi kerak bo'lgan qoidalar, an'analar va rasm-rusmlar majmui.

33. Kategoriya qaysi so'zdan olingan?

- a) grekcha;
- b) fransuzcha;
- d) yunoncha;
- e) arabcha.

34. Kategoriya grekcha qanday ma'noni bildiradi?

- a) ayblash, ta'na qilish;

- b) salomlashish, xayrlashish;
- d) turkum, sinflash;
- e) guruhlash, tabaqalash.

35. Kategoriya falsafiy jihatdan qanday tushunchaga ega?

- a) moddiy dunyodagi narsa va hodisalarning eng muhim xususiyatlari va aloqalarini ifodalanishi;
- b) predmet turlarini yoki ularning umumiy belgilarining ifodalanishi;
- d) qat'iy itoat qilinishi kerak bo'lgan tartib va shakllar ifodalanishi;
- e) qabul qilingan va faoliyat turlarida itoat qilinishi uchun majburiy bo'lgan qoidalarining ifodalanishi.

36. Kategoriya ilmiy jihatdan qanday tushunchaga ega?

- a) predmet turlarini yoki ularning umumiy belgilarining ifodalanishi;
- b) moddiy dunyodagi narsa va hodisalarning eng muhim xususiyatlari va aloqalarini ifodalanishi;
- d) qat'iy itoat qilinishi kerak bo'lgan tartib va shakllar ifodalanishi;
- e) qabul qilingan va faoliyat turlarida itoat qilinishi uchun majburiy bo'lgan qoidalarining ifodalanishi.

37. Kategoriya etikaning asosiy tushunchalaridan hisoblanib, axloqning muhim o'zida ifoda qiladi.

- a) tomonlarini hamda elementlarini;
- b) turlarini hamda shakllarini;
- d) predmetini hamda vazifasini;
- e) saviyasini hamda darajalarini.

38. Etika kategoriyalariga ta'rif bering.

- a) jamiyat va uning a'zolarining axloqiy, ya'ni ma'naviy boyligini o'zida to'liq ifoda qiladigan tushunchalar majmuiga aytiladi;
- b) saroylarda o'rnatilgan tartibi va shakli;

- d) harbiyda qabul qilingan va harbiylarning barcha faoliyat turlarida itoat qilinishi uchun majburiy bo'lgan qoidalar tushuniladi;
- e) saroylarida o'rnatilgan muomala qilishning qat'iy itoat qilinishi kerak bo'lgan tartibi va shakli.

39. Kasbiy etika kategoriyalarining asosiylarini ko'rsating.

- a) burch, vijdon, or-nomus va obro';
- b) vijdon, burch, nazokat;
- d) imo-ishora, or-nomus, obro';
- e) ohang, xushmuomilalik, or-nomus.

40. Burch nima?

- a) kishining biron shaxs, oila, jamoa, el-yurt, Vatan oldidagi majburiyatini anglatuvchi axloqiy tushuncha bo'lib, etika kategoriyasining eng asosiysi hisoblanadi;
- b) ma'naviy boyligini o'zida to'liq ifoda qiladigan tushunchalar majmuiga aytiladi;
- d) vijdon, burch;
- e) shaxslarning jamiyat oldida o'zlarining kasbiy majburiyatlarini sezish hissidir.

41. O'zbekiston fuqarolarining fuqarolik burchlari O'zbekiston Respublikasi Konstitutsiyaning qaysi bobida ko'rsatib o'tilgan?

- a) XI;
- b) XII;
- d) XII;
- e) XIV.

42. Nemis faylasufi F.Gegel insonning burchlarini nechta turga bo'lgan?

- a) 4;

- b) 5;
- d) 6;
- e) 7.

43. Kasbiy burch nima?

- a) kasb sohiblarining boshqa odamlar va jamiyat oldida o'zlarining kasbiy majburiyatlarini sezish hissidir;
- b) shunday kishining biron shaxs, oila, jamoa, el-yurt, Vatan oldidagi majburiyatini kategoriyasining eng asosiysi hisoblanadi;
- d) or-nomus;
- e) u odamlarni yomon xatti –harakatlardan saqlabgina qoladi.

44. Vijdon kategoriyasiga ta'rif bering

- a) odamning ichki sudyasi bo'lib, u odamlarni yomon xatti –harakatlardan saqlabgina qolmasdan, jamiyat qoidalariga ko'ra harakat qilishga undaydi;
- b) harbiy va umumfuqarolik etiketi qoidalarini to'liqsiz bajarilishiga undaydi;
- d) u kishining biron shaxs, oila, jamoa, el-yurt, Vatan oldidagi majburiyati kategoriyasining eng asosiysi hisoblanadi;
- e) fuqarolar uchun saroylarda o'rnatilgan tartib va shakllarning umumiy bajarilishi hisoblanadi.

45. Vijdon ofitsiantlar, barmenlar, metrdotellar, bufetchilar, garderobchilar, pol tozalovchilar va taom tayyorlovchi xodimlarni o'z kasbiy burchlarini to'liq va sifatli bajarishga ... qiladi.

- a) da'vat;
- b) to'sqinlik;
- d) posbonlik;
- e) majburlik.

46. Or-nomus nima?

- a) odamni baholash va atrofdagi kishilar tomonidan uni hurmat qilish mezonini yoki o'lhovidir;
- b) harbiy etiket; umumfuqarolik etiketi;
- d) ulkan kishining biron shaxs, oila, jamoa, el-yurt, Vatan oldidagi majburiyatini kategoriyasining eng asosiysi hisoblanadi;
- e) fuqarolar uchun saroylarida o'rnatilgan tartibi va shakli.

47. "Or-nomus tamoyillarining asosiy qoidalaridan biri shundan iboratki, har bir odam kim bo'lishidan qat'iy nazar, o'z xatti-harakati bilan o'zgaralar undan ustun bo'lishiga qo'l qo'ymasligi joiz"dir degan fikr kimga tegishli?

- a) F.Gegel;
- b) D.Karnegi;
- d) J.Vashington;
- e) A.Jomiy.

48. Obro' nima?

- a) ijtimoiy hayotning turli sohalarda orttirgan nufuzidir;
- b) shunday kishining biron shaxs, oila, jamoa, el-yurt, Vatan oldidagi majburiyati kategoriyasining eng asosiysi hisoblanadi;
- d) or-nomus orqali yo'l qo'yilgan vijdon azobi;
- e) u odamlarni yomon xatti-harakatlardan himoya qilishni cheklaydi.

49. Obro' aholi va sayyohlarga xizmat ko'rsatuvchi korxonalar ishchi xodimlari, rahbarlari va mutaxassisleri uchun ahamiyatga egami?

- a) ega;
- b) ega emas;
- d) zaruriyat yo'q;
- e) oddiy holat.

50. “Kimda-kim qarindoshlari sababli o‘ziga obro‘, yaqinlik axtarsa va o‘tgan ajdodlari bilan kibrlansa, o‘sha kishining o‘zi o‘lik, ajdodlari esa tirik sanaladi.” – degan fikr kimga tegishli?

- a) A.R.Beruniy;
- b) F.Gegel;
- d) D.Karnegi;
- e) J.Vashington.

51. Insoniy munosabatlarda ishlatiladigan muloqot vositalarini belgilang:

- a) bir-biriga qarab-boqish, so‘z, so‘z ohangi va imo-ishoralar;
- b) odamlar his - tuyg‘ularining, fikr va kayfiyatlarining “ovozsiz tili”;
- d) xushmuomalalik; odoblilik va mehribonlik; nazokatlilik (muloyimlik); kamtarlik; sabr-toqatlilik;
- e) madaniyatlilik belgisi, madaniyatli kishining boshqalar bilan muomala qilishining odatga aylangan usuli, barcha jamiyat a‘zolariga, hamkasblariga, oila a‘zolariga va o‘ziga ko‘rsatadigan hurmat belgisi hisoblanadi.

52. Imo-ishoralarga ta’rif bering.

- a) barcha odamlar his-tuyg‘ularining, fikr va kayfiyatlarining “ovozsiz tili”;
- b) xushmuomalalik; odoblilik va mehribonlik; nazokatlilik (muloyimlik); kamtarlik; sabr-toqatlilik;
- d) madaniyatlilik belgisi, madaniyatli kishining boshqalar bilan muomala qilishining odatga aylangan usuli, barcha jamiyat a‘zolariga, hamkasblariga, oila a‘zolariga va o‘ziga ko‘rsatadigan hurmat belgisi hisoblanadi;
- e) mehribonlik, odoblilik.

53. Insoniy munosabat (etiket) qoidalari nimalardan iborat?

- a) kamtarlik, xushmuomalalik; odoblilik va mehribonlik; nazokatlilik (muloyimlik); sabr-toqatlilik;
- b) nazokatlilik (muloyimlik); kamtarlik; sabr-toqatlilik;
- d) xushmuomalalik; odoblilik va mehribonlik;
- e) odoblilik va mehribonlik.

54. Xushmuomalalik nima?

- a) madaniyatlilik belgisi, madaniyatli kishining boshqalar bilan muomala qilishining odatga aylangan usuli;
- b) nazokatlilik (muloyimlik); kamtarlik; sabr-toqatlilik;
- d) xushmuomalalik; odoblilik va mehribonlik;
- e) odoblilik va mehribonlik.

55. "Xushmuomalalikdek bironta narsa ham shunday arzon turmaydi va shunday qimmat baholanmaydi" deb kim aytgan?

- a) Servantes;
- b) Franklin;
- d) Karnegi;
- e) Eynshteyn.

56. Odoblilikka to'g'ri ta'rif bering

- a) odamning vujudga kelgan har qanday vaziyatda ham boshqalar bilan to'g'ri muomala qilish, gaplashish ohangini to'g'ri tanlash, vaziyat keskinligini pasaytiruvchi so'zlarni o'z vaqtida topib ishlatish va o'zining xatti-harakatida odoblilik talablariga rioya qila olish qobiliyatidir;
- b) xushmuomalalik; odoblilik va mehribonlik; nazokatlilik (muloyimlik); kamtarlik; sabr-toqatlilik belgisi hisoblanadi;
- d) madaniyatlilik belgisi, madaniyatli kishining boshqalar bilan muomala qilishining odatga aylangan usuli, barcha jamiyat a'zolariga,

hamkasblariga, oila a'zolariga va o'ziga ko'rsatadigan hurmat belgisi hisoblanadi;

e) mehribonlik, odoblilik hisoblanadi.

57. Sabr-toqat nima?

a) muloqotda bo'lishda ularning qiziqishlariga, dunyo qarashlariga, diniy e'tiqodlariga, urf-odatlariga va axloq qoidalarga to'g'ri kelmaydigan xatti-harakatlariga shoshilmasdan, odoblilik va xushmuomalalik bilan qarash va muloqotni keskinlashtirmasdan oxirigacha muvaffaqiyatli yetkazish qobiliyati;

b) xushmuomalali odamning vujudga kelgan har qanday vaziyatda ham boshqalar bilan to'g'ri muomala qilish, gaplashish ohangini to'g'ri tanlash, vaziyat keskinligini pasaytiruvchi so'zlarni o'z vaqtida topib ishlatish va o'zining xatti-harakatida odoblilik talablariga rioya qila olish qobiliyati;

d) xushmuomalalik, odoblilik, mehribonlik, nazokatlilik (muloyimlik), va kamtarlik qilish qobiliyatlari;

e) suhbatdoshning yoshiga, bilim saviyasiga, tarbiyalanganlik darajasiga va jamiyatdagi mavqeiga erishish qobiliyati.

58. Muomala qilish bu ...

a) odamlar faoliyatining bir turi bo'lib, unga qator qoida va umumiy talablar mansub;

b) suhbatdoshning yoshiga, bilim saviyasiga, tarbiyalanganlik darajasiga va jamiyatdagi mavqeiga bog'liq bo'ladi;

d) xushmuomalalik; odoblilik va mehribonlik; nazokatlilik (muloyimlik); kamtarlik; sabr-toqatlilik belgisi hisoblanadi;

e) kishi tomonidan jamiyat va atrofda odamlar oldidagi o'zining burchini anglab yetganlik shakli.

59. So‘zlashish nima?

- a) odam o‘zining fikrini va dunyoqarashini ifodalaydi, o‘ziga, boshqalarga, jamiyatga va sodir bo‘layotgan voqealarga o‘z munosabatini bildiradi;
- b) suhbatdoshning yoshiga, bilim saviyasiga, tarbiyalanganlik darajasiga va jamiyatdagi mavqeiga bog‘liq bo‘ladi;
- d) xushmuomalalik; odoblilik va mehribonlik; nazokatlilik (muloyimlik); kamtarlik; sabr-toqatlilik belgisi hisoblanadi;
- e) har bir kishi tomonidan jamiyat va atrofdagi odamlar oldidagi o‘zining burchini anglab yetganlik shakli.

60. So‘zlashish modeli nimaga bog‘liq bo‘ladi?

- a) suhbatdoshning yoshiga, bilim saviyasiga, tarbiyalanganlik darajasiga va jamiyatdagi mavqeiga bog‘liq bo‘ladi;
- b) o‘zining fikrini va dunyoqarashini ifodalaydi, o‘ziga, boshqalarga, jamiyatga va sodir bo‘layotgan voqealarga o‘z munosabatini bildiradi;
- d) xushmuomalalik; odoblilik va mehribonlik; nazokatlilik (muloyimlik); kamtarlik; sabr-toqatlilik belgisi;
- e) xushmuomalalik; odoblilik va mehribonlik; nazokatlilik (muloyimlik); kamtarlik; sabr- toqatlilik belgisi hisoblanadi.

61. Yosh bolalarga nisbatan diqqatini tortuvchi iboralarni toping.

- a) bolalar qizaloq; bolakay;
- b) yigit yoki yigitcha, qizcha, yoshlar;
- d) madam, mademuazel, sudarinya;
- e) qizcha, yoshlar, mademuazel, sudarinya.

62. O‘spirinlarga nisbatan diqqatni tortuvchi iboralarni toping.

- a) yoshlar, yigit yoki yigitcha, qizcha;
- b) qizaloq, bolakay, bolalar;

- d) madam, mademuazel, sudarinya;
- e) qizcha, yoshlar, mademuazel, sudarinya.

63. Sharqona etiketga ko'ra salomlashish iboralarini talaffuz qilish vaqtida qanday xatti-harakat qilinadi?

- a) bosh oldinga qaratilgan holda o'ng qo'l yurak ustiga qo'yilib;
- b) o'ng qo'l yurak ustiga qo'yilib;
- d) faqat bosh oldinga qaratiladi;
- e) to'g'ri javob berilmagan.

64. Ofitsiantlarning asosiy instrumenti nima hisoblanadi?

- a) patnos;
- b) tovoq;
- d) qoshiq;
- e) pichoq.

65. Etiket qoidalariga ko'ra taomlar ofitsiant tomonidan qanday dasturxonga qo'yilishi shart?

- a) gazaklar, asosiy taomlar va issiq ichimliklar ofitsiant tomonidan ketma-ket keltirilishi;
- b) issiq ichimliklar asosiy taomlar, gazaklar;
- d) issiq ichimliklar gazaklar;
- e) taomlar gazaklar.

66. Gazaklar nechchi turga bo'linadi?

- a) issiq va sovuq;
- b) iliq;
- d) sovuq;
- e) bo'linmaydi.

67. Sovuq gazaklar qanday idishlarga tortiladi?

- a) barchasi chinni idishlarda;
- b) melxior;
- d) mis;
- e) taxtachaga.

68. Issiq gazaklar qanday idishlarga tortiladi?

- a) naqshli melxior;
- b) chinni idishlarda;
- d) mis;
- e) taxtachaga.

69. Yevropa mamlakatlarida qabul qilingan guruhlash qoidalariga ko'ra birinchi taomlar quyidagi guruhlarga bo'linadi.

- a) bulyonlar yoki tinitilgan taomlar; barcha masalliqalari birga qo'shib pishirilgan taomlar; pyuresimon taomlar; mevalardan tayyorlanadigan taomlar;
- b) tinitilgan taomlar yoki bulyonlar; barcha masalliqalari birga qo'shib pishirilgan taomlar;
- d) pyuresimon taomlar; mevalardan tayyorlanadigan taomlar;
- e) pyuresimon taomlar; mevalardan tayyorlanadigan taomlar barcha masalliqalari birga qo'shib pishirilgan taomlar.

70. Puding va zapekankalar qanday idishlarda beriladi?

- a) naqshli melxior;
- b) mis;
- d) taxtachaga;
- e) chinni.

71. Kisel, kompot, jele va muzqaymoqqa o'xshagan taomlar qanday idishlarda beriladi?

- a) kremankalar;
- b) melxior;
- d) taxtachaga;
- e) chinni.

72. Shampan vinosi qanday holda beriladi?

- a) sovutilgan;
- b) issiq;
- d) iliq;
- e) yarim issiq.

73. Mutaxassis va mutaxassis-rahbar xodim quyidagi qaysi muomala qilishda jamiyat talablariga rioya qilishi kerak?

- a) samimiylilik, xayrixohlik, rostgo'ylik, o'z so'zining ustidan chiqqan olishi;
- b) xayrixohlik va samimiylilik qisman bajarishi;
- d) rostgo'ylik, o'z so'zining ustidan chiqqan olishini mas'uliyatsiz yondashishi;
- e) o'z so'zining ustidan chiqqan olishini keyinga qoldirishi.

74. Ish vaqtining o'tkazilishi va xodimlarning kayfiyati korxona rahbarining rahbarlik qilish ... bog'liq bo'ladi.

- a) madaniyatiga va san'atiga;
- b) qattiq qo'lligiga;
- d) xulqiga va o'zini tutishiga;
- e) rostgo'yligiga va noroziligiga.

75. O'zining hamkasblariga va boshqalarga nisbatan faoliyati hurmatsizlikka, sabr-toqatsizlikka va beodoblilikka hamda qo'pollikka asoslangan rahbar korxonasida xodimlarning o'z vazifalariga nisbatan qanday vaziyatga olib keladi?

- a) yuzaki;
- b) mas'uliyatli;
- d) sabr-toqatli;
- e) o'z ustida ishlashi.

76. Samimiyluk o'z ichiga qanday tushunchalarni oladi?

- a) toza, asl, haqiqiy;
- b) yaxshilik tilash, qo'llab-quvvatlashlik;
- d) rost, haqiqat, to'g'ri so'z;
- e) hurmat, itoat, hurmatsizlik.

77. Xayrixohlik qanday ma'nolarni bildiradi?

- a) yaxshilik tilash, qo'llab-quvvatlashlik;
- b) toza, asl, haqiqiy;
- d) rost, haqiqat, to'g'ri so'z;
- e) hurmat, itoat, hurmatsizlik.

78. Rostgo'ylik deganda qanday so'zlar tushuniladi?

- a) rost, haqiqat, to'g'ri so'z;
- b) toza, asl, haqiqiy;
- d) yaxshilik tilash, qo'llab-quvvatlashlik;
- e) hurmat, itoat, hurmatsizlik.

79. O'z so'zining ustidan chiqa olishi mutaxassis va rahbar xodimlarning ... tushuniladi.

- a) bergan va'dalarining ustidan chiqa olishi;

- b) bergan va'dasini bajara olmasligi;
- d) bergan va'dasini keyinga surishi;
- e) va'dani boshqalarga bajartirishi.

80. Vaqtida bajarish bu - ...

- a) va'dasini o'z vaqtida bajarishi;
- b) bergan va'dasini bajara olmasligi;
- d) bergan va'dasini keyinga surishi;
- e) va'dani boshqalarga bajartirishi.

81. Kasbiy ish kiyimlarining ko'rsatilgan funksional vazifalarida biri bo'lgan nafislik talablari qanday ko'rinishda bo'lishi kerak?

- a) chiroyli, xodimlar qaddi – qomatiga yarashgan, kiyim ishlaydiganlarning shaxsiy kamchiliklarini bildirmaydigan va fasoni bo'yicha bugungi kun talblariga javob beradigan;
- b) xodimlarning ishlashi uchun qulay bo'lishlari va funksional vazifalarini sifatli bajarishga to'sqinlik yaratishi;
- d) gazlama kurtkadan va oltin kantli (jiyakli) shimdan va korxona emblemasi solingan bosh kiyimi furajkadan iborat bo'lishi;
- e) kir va changni bildirmaydigan qora yoki ko'k tusli matodan tikilgan xalatdan iborat bo'lmasligi.

82. Ovqatlanish korxonalari xodimlarining kasbiy kiyimlari qanday katta ahamiyatiga ega bo'lishi kerak?

- a) gigiyenik va sanitariya;
- b) kimyoviy va fasonli;
- d) bichilishi va tikilishi;
- e) to'qilishi va mato mustahkamligi;

83. Ishchi va rahbar-mutaxassis xodimlarning kasbiy kiyimlari o'zlarining rangi, bichilishi va tikilishi hamda boshqa xususiyatlari bilan iste'molchilar va korxona boshqa xodimlarining qanday jihatini o'ziga tortadigan bo'lmazligi lozim?

- a) diqqatini;
- b) qarashini;
- d) tikilishini;
- e) e'tirofini.

84. Aholi va sayyohlarga xizmat qiladigan xodimlar kasbiy kiyimlarining materiallari qanday talabga javob berishi to'g'ri ko'rsatilgan qatorni belgilang?

- a) fiziologik;
- b) tabiiylik;
- d) mikrobiologik;
- e) estetik.

85. Xalqaro tajribada ofitsiantlar uchun nafislik va utilitar talablarga javob beradigan kasbiy kiyim ... qabul qilingan. Nuqtalar o'rniga to'g'ri javob belgilang.

- a) shakli va rangi;
- b) ergonomik va fizik;
- d) kalta va uzunligi;
- e) material jihat.

86. Lyuks va yuqori razryadli kafe va restoranlarda kechki paytlarda ishlaydigan ofitsiantlar uchun qanday kostyum tavsiya etiladi?

- a) jiletkali qora;

- b) jiletkasiz oq;
- d) nimchali oq;
- e) sintetik qora.

87. Lyuks va yuqori razryadli kafe va restoranlarda kechki paytlarda ishlaydigan ofitsiantlar uchun shimi va pidjatlari qanday tikilgan bo'lishi kerak?

- a) manjetsiz;
- b) jaketsiz;
- d) nimchasiz;
- e) manjetli.

88. Oshpaz va qandolatchilar kasbiy ish kiyimlari komplektiga nimalar kiradi?

- a) asosiy fartuk bilan kurtka yoki xalat, erkaklar uchun qalpoq, xotin oshpaz va qandolatchilar uchun esa kosinka (qiyiq ro'molcha) kiradi;
- b) gazlama kurtkadan va oltin kantli (jiyakli) shimdan va korxona emblemasi solingan bosh kiyimi furajkadan iborat bo'ladi;
- d) kir va changni bildirmaydigan qora yoki ko'k tusli matodan tikilgan xalatdan iborat bo'ladi;
- e) maxsus kiyim qabul qilinmagan.

89. Garderobchilar va shveytsarlar ish kiyimlari nimalardan iborat?

- a) an'anaviy gazlama kurtkadan va oltin kantli (jiyakli) shimdan va korxona emblemasi solingan bosh kiyimi furajkadan iborat bo'ladi;
- b) fartuk bilan kurtka yoki xalat, erkaklar uchun qalpoq, xotin oshpaz va qandolatchilar uchun esa kosinka (qiyiq ro'molcha) kiradi;

- d) kir va changni bildirmaydigan qora yoki ko'k tusli matodan tikilgan xalatdan iborat bo'ladi;
- e) maxsus kiyim qabul qilinmagan.

90. Oziq-ovqat xomashyolarini tashiydigan va pollarni tozalaydigan xodimlarning kasbiy ish kiyimlari nimalardan iborat?

- a) asosiy kir va changni bildirmaydigan qora yoki ko'k tusli matodan tikilgan xalatdan iborat bo'ladi;
- b) gazlama kurtkadan va oltin kantli (jiyakli) shimdan va korxona emblemasi solingan bosh kiyimi furajkadan iborat bo'ladi;
- d) fartuk bilan kurtka yoki xalat, erkaklar uchun qalpoq, xotin oshpaz va qandolatchilar uchun esa kosinka (qiyiq ro'molcha) kiradi;
- e) maxsus kiyim qabul qilinmagan.

91. Mol, qo'y va cho'chqa go'shtlarini maydalab, katta bo'lakchalarga bo'ladigan xodimlarning kasbiy ish kiyimlari komplektiga nimalar kiradi?

- a) barcha qon rangini uncha sezdirmaydigan qora yoki ko'k rangli xalatdan, qalpoqdan, rezina etikdan va metall simlaridan to'qilgan fartukdan iborat bo'ladi;
- b) gazlama kurtkadan va oltin kantli (jiyakli) shimdan va korxona emblemasi solingan bosh kiyimi furajkadan iborat bo'ladi;
- d) fartuk bilan kurtka yoki xalat, erkaklar uchun qalpoq, xotin oshpaz va qandolatchilar uchun esa kosinka (qiyiq ro'molcha) kiradi;
- e) maxsus kiyim qabul qilinmagan.

92. Mutaxassislar va rahbar xodimlarning kostyumlari necha turga bo'linadi?

- a) kundalik ish kostyumlariga, rasmiy uchrashuvlarda va marosimlarda kiyiladiganlarga bo'linadi;
- b) rasmiy uchrashuvlarda kundalik ish kostyumlariga bo'linadi;
- d) rasmiy ish kiyimlariga;
- e) bo'linmaydi.

93. Ko'ylakning yoqasi pidjak yoqasidan necha sm.ga chiqib turishi lozim.

- a) 1,0-1,5 sm;
- b) 2,0 sm;
- d) 3,0 sm;
- e) 4,0 sm.

94. Ko'ylakning manjeti kostyum yengining tagidan necha sm.ga chiqib turishi lozim?

- a) 1,5-2,0 sm;
- b) 3,0 sm;
- d) 4,0 sm;
- e) teng bo'lishi kerak.

95. Ofitsiant oq babochka bilan xizmat qilganda qanday rangdagi qo'lqop kiyib xizmat qilish tavsiya etiladi?

- a) oq;
- b) ko'k;
- d) sarg'ish;
- e) qora.

96. Taom faqat sanchqi yordamida iste'mol qilinsa, sanchqi qaysi qo'lda ushlanadi?

- a) sanchqi o'ng qo'l bilan ushlanadi;

- b) chap qo'lda sanchqi bilan ushlanadi;
- d) sanchqi ishlatilmaydi;
- e) pichoq ishlatiladi.

97. Taom iste'mol qilinib bo'lgandan keyin pichoq va sanchqi tarelkaning ustida qanday holatda qo'yiladi?

- a) parallel holda dastasi bilan o'ng tomonga qaratib qo'yiladi;
- b) qanday iste'mol qilingan bo'lsa shu holda qo'yiladi;
- d) qaytarilgan pichoq va sanchqi ustma ust chetga olib qo'yiladi;
- e) xohlagancha qo'yiladi.

98. Choy, kofelarga berilgan qoshiqcha shakarni aralashtirgandan keyin qayerga olib qo'yiladi?

- a) Ichimliklar idishining tagiga qo'yib berilgan laganchaga olib qo'yiladi;
- b) Stol ustiga qo'yiladi;
- d) Qo'yilgan idish ichiga qo'yiladi;
- e) Ofitsiantga beriladi.

99. Stakan va bokallar qaysi qo'l yordamida ushlanadi?

- a) O'ng qo'l bilan tagidan ushlab olinadi;
- b) Chap qo'l bilan tagidan ushlab olinadi;
- d) Qo'llar yordamida ushlanadi;
- e) Ushlanmasdan engashib ichiladi.

100. Bulon va pyuresimon suplar qancha haroratda beriladi?

- a) maxsus bulyon chashkalarida 70-75 °C;
- b) kosalarda 80 °C;
- d) kosalarda 87 °C;
- e) kosalarda 90 °C.

101. Taomni sovitish qanday amalga oshiriladi?

- a) Tabiiy sovishini kutish kerak va kutish davrida qoshiq bilan bir necha marta aralashtirib qo'yish mumkin;
- b) Yaxshilab puflash kerak;
- d) Yonga olib puflash kerak;
- e) Ofitsiantga aytib puflatish kerak.

102. Ovqatlanish stolida xotin kishi erkak kishining qaysi tomonida o'tiradi?

- a) Bevosita o'ng tomonda;
- b) Chap tomonda;
- d) O'zi xohlagan joyda;
- e) Qarama qarshi tomonda.

103. Chet mamlakatda shovqin qilmang, jumlani davom ettiring.

- a) o'zingizni osoyishta tuting;
- b) shovqin soling;
- d) baqiring;
- e) sakrang.

104. Agar pichoq va sanchqidan foydalanilayotgan bo'lsa, ularni biridan ikkinchi qo'lga o'tkazish man etiladi. Bu qaysi mamlakatga tegishli?

- a) Angliya;
- b) Fransiya;
- d) Gollandiya;
- e) Misr.

105. Xotin kishilarning qo'lini o'pib ko'rishish qaysi mamlakatda qabul qilinmagan?

- a) Angliya;
- b) Gollandiya;
- d) Fransiya;
- e) Misr.

106. Kinoteatrlarga, teatrlarga, restoranlarga hamda mehmonxonalarga qanday kiyimda kirishga ruxsat berilmaydi?

- a) sport kiyimlarda;
- b) kostyumda;
- d) ko'ylakda;
- e) klassik kiyimda.

107. Qaysi mamlakatda albatta 15-20 daqiqaga kechikib kelish qabul qilingan?

- a) Fransiya;
- b) Xitoyda;
- d) Chexiyada;
- e) Hindistonda.

108. Qo'l berib ko'rishishmaslik qaysi millatga mansub?

- a) Golland millati;
- b) Xitoy;
- d) Chexiya;
- e) Hindiston.

109. Qaysi millat vakillari mehmonlarni dam olish uchun aksariyat hollarda hammomga taklif qilishadi?

- a) turk;
- b) fransuz;
- d) xitoy;

e) hind.

110. “O‘zingni qo‘lga olishni bilgin” iborasi qaysi xalqqa mansub?

- a) Angliya ;
- b) Gollandiya;
- d) Germaniya;
- e) Xitoy.

111. Xitoyliklar supni nima bilan iste’mol qilishadi?

- a) farforli qoshiq;
- b) misli qoshiq;
- d) cho‘p;
- e) qo‘l.

112. Qaysi davlatda guruchni qoshiq bilan yeyish taqiqlanadi?

- a) Xitoyda;
- b) Chexiya;
- d) Shotlandiya;
- e) O‘zbekiston.

113. Etiket nima?

- a) Kompyuter tarmog‘ida odob-axloq qoidalarini bildiradi;
- b) Suhbat davomida odob-axloq qoidalarini bildiradi;
- d) Mashinada borish odob-axloq qoidalarini bildiradi;
- e) Mavjud emas.

GLOSSARIY

Xizmat	- inson(lar)ning inson(lar)ga yaxshilik, ezigulik, manfaat keltirish yo'lidagi harakati
Xizmat ko'rsatish	- bu inson(lar)ning yaxshilik, ezigulik, manfaat keltirish yo'lidagi harakati bilan faoliyat olib borishi
"Servis" so'zi	- inglizchadan — "service" so'zidan olingan bo'lib, - xizmat, xizmat ko'rsatish ma'nosini bildiradi
Servis	- yuqori malakada, zamonaviy vositalar yordamida kompleks xizmat ko'rsatish
Etiket	- tushunchasi fransuzcha "etiquette" so'zidan olingan bo'lib, rus tilida etiketka, o'zbek tilida esa yorliq degan ma'noni bildiradi
Aхлоqiy me'yorlar	- jamiyatda shakllangan falsafiy va etiket qoidalari
Kasbiy etiket	- bu kasbi bo'yicha birlashgan guruh a'zolarining bir-birlariga nisbatan, rahbar xodim va ularga bo'ysunadigan kishilar o'rtasida hamda o'z kasbiy burchiga nisbatan o'zini tuti va xatti-harakat qilish qoidalarini o'z ichida olad
Etiket bo'yicha kitob "Klerikalis intizomi"	- O'rta asrlarda eng mashhur bo'lgan nomi bilan Ispan ruhoniysi Pedro Alfanso tomonidan yozilib, 1204-yilda nashr qilingan
Saroy etiketi	- bu davlat saroylarida o'rnatilgan muomala qilishning qat'iy itoat qilinishi kerak bo'lg tartibi va shakli
Diplomatik etiket	- bu diplomatlarning (elchilarning) va bosh davlat rasmiy shaxslarining turli diplomatik qat marosimlarida, rasmiy tashriflarida

	muzokaralarda bir-birlari bilan uchrashuvi o'zini tutish qoidalaridir. - bu armiyada qabul qilingan va harbiylarni barcha faoliyat turlarida itoat qilinishi uch majburiy bo'lgan qoidalar tushuniladi.
Harbiy etiket	
Umumfuqarolik etiketi	- bu fuqarolarning bir-birlari bilan tu vaziyatlarda va joylarda uchrashuvida rio qilinishi kerak bo'lgan qoidalar, an'analar rasm-rusmlar majmui.
Etiket qoidalarining universalligi	- ba'zi birlarining saroy, diplomatik, harbiy umumfuqarolik munosabatlarda, tengqurlar, xil yoshdagilar va tabaqadagi odamlarni o'rtasida hamda har xil joylarda bir xilligi
Etika kategoriyalari	- jamiyat va uning a'zolarining axloqiy, ya'ni ma'naviy boyligini o'zida to'liq ifoda qiladigan tushunchalar majmuiga aytiladi.
Kasbiy burch	- bu kasb sohiblarining boshqa odamlar va jamiyat oldida o'zlarining kasbiy majburiyatlarini sezish hisidir
Vijdon	- bu odamning ichki sudyasi bo'lib, u odamlarni yomon xatti -harakatlardan saqlabgina qolmasdan, jamiyat qoidalariga ko'ra harakat qilishga undaydi.
Or-nomus (nomus)	- bu odamni baholash, va atrofdagi kishilar tomonidan uni hurmat qilish mezoni yoki o'lchovidir.
Obro'	- bu ijtimoiy hayotning turli sohalarida, masalan, ilmiy, diniy, siyosiy sohalarida, jamoalarda, oilada, biron shaxsning bilimi, tajribasi, tashkilotchiligi kabi axloqiy fazilatlarini tufayli orttirgan, ko'pchilik tomonidan e'tirof etilgan ta'siri, nufuzidir.
So'zlashish	- odamlarning so'z orqali bir-birlariga bo'lgan munosabatlarini, shodu-xurramliklarini, dardi - hollarini, his-tuyg'ularini, fikr-takliflarini, yo'l-

yo'riqlarini, dunyoqarashlarini, xatti-harakatlarini ifodalaydi

So'zlashish ohangi - muloqot davrida so'zlar ma'nosi har xil (yuqori, past, gohon yuqori, gohon past, baqirliq, uzuq-yuluq) ohanglar yordamida suhbatdoshga yetkazish

Qarab-boqish - kishilar bilan muloqot qilishida muloqot ishtirokchilarining bir-biriga yuz-ko'z orqali qarab-boqishlari

Imo-ishoralar - odamlar his-tuyg'ularining, fikr va kayfiyatlarining "ovozsiz tili"

Xushmuomalalik - madaniyatlilik belgisi, madaniyatli kishining boshqalar bilan muomala qilishining odatga aylangan usuli, barcha jamiyat a'zolariga, hamkasblariga, oila a'zolariga va o'ziga ko'rsatadigan hurmat belgisi hisoblanadi.

Odoblilik - bu odamning vujudga kelgan har qanday vaziyatda ham boshqalar bilan to'g'ri muomala qilish, gaplashish ohangini to'g'ri tanlash, vaziyat keskinligini pasaytiruvchi so'zlarni o'z vaqtida topib ishlatish va o'zining xatti-harakatida odoblilik talablariga rioya qila olish qobiliyatidir

Nazokatlilik va muloyimlilik - bu odamning vaziyat holatining nozikligini seza olish va o'z vaqtida unga o'z munosabatini odoblilik va xushmuomalalik bilan bildirish qobiliyati

Kamtarlik - bu shaxs tomonidan jamiyat va atrofdagi odamlar oldidagi o'zining burchini anglab yetganlik shakli

Muomala qilish - bu odamlar faoliyatining bir turi bo'lib, unga qator qoida va umumiy talablar mansub

Sheva - o'z hududi bo'yicha so'zlashishi

So'zlashish - ikki inson o'rtasida bo'ladigan muloqot

Salomlashish - o'zaro so'zlashishda birinchi ishlatiladigan etiket qoidasi

Salomlashish	Xalqlarning va odamlarning biri-biriga bo'lgan muloqotning ilk qoidasi
Taklif qilish	- noqat'iy va qat'iy (buyruq) shaklida bo'lishi mumkin
Norozi	- qanoat hosil qilmagan, ko'ngli to'lmagan, xursand va mamnun bo'lmagan
Shveytsar	- kelgan mehmonlarni eshik oldida kutib oluvchi xodim
Garderob	- ovqatlanishga kelgan mehmonlarni kiyimlarini saqlash joyi
Metrdotel	- vestibulda mehmonlar bilan salomlashib va ularni ovqatlanish zaliga taklif qiluvchi xodim
Iste'molchi	- ovqatlanish korxonalariga tashrif byuruvchi, ovqatlanish va dam oluvchi mijozlar
Stol atrofida o'tirish	- ovqatlanish vaqtida etiket qoidalariga rioya qilgan holda o'zini tutish qoidalari
Ofitsiant	- kelgan mijozlarga sifatli va etiket qoidalari asosida xizmat ko'rsatuvchi xodim
Buyurtma olish	- mijozlarga xizmat ko'rsatish jarayonining eng asosiy elementlaridan va xizmat sifatining shakllanishi
Menu	- ovqatlanish korxonalarida mavjud bo'lgan taomlar assortimenti to'plami
Patnos	- ofitsiantlarning asosiy instrumenti
Portsiya	- retseptura asosida tayyorlangan taom me'yori
Shirin taomlar assortimenti	- kisel, kompot, jele, muss, puding, muzqaymoq va boshqalar
Pribor	- mijozlar taomlarni iste'mol qilishi zarur bo'lgan qoshiq, sanchqi, choy qoshig'i, pichoq va boshqalarni o'z ichiga oladi
Samimiylik	- samimiy munosabatda bo'lishi, ya'ni toza, asl, haqiqiy tushunchalarni o'z ichiga olishi
Xayrxohlik	- yaxshilik tilash, qo'llab-quvvatlashlik
Rostgo'y	- rost, haqiqatni va to'g'ri so'z va gaplarni aytuvchi odamlar
O'z so'zining	

**ustidan chiqq
o'lishi**
Vaqtida bajarish

- har bir inson berilgan va'dasining ustidan o'z
vaqtida chiqishi
- bergan vadalarining ustidan o'z vaqtida
chiqishi va mas'uliyat bilan yondashishi
- arabcha so'z bo'lib, uchrashish, ko'rishish,
qabul qilish ma'nolarni anglatadi

Ovqatlanish
korxonalari
xodimlarining
kasbiy kiyimlari

- gigiyenik va sanitariya ahamiyatiga ega:
birinchidan, ular ishlov berilayotgan oziq –
ovqat mahsulotlarini xodimlar tanasidan
mikroorganizmlarning tushishidan, ikkinchidan
esa xodimlar shaxsiy kiyimlarini ifloslanishdan
saqlaydi; uchinchidan, ular ifloslanganligining
tez sezilishi natijasida xodimlarda tozalik
talablariga qat'iy rioya qilish hissini
shakllantiradi

Ofitsiantlar kasbiy
kiyimlari

- ofitsiantlar uchun nafislik va utilitar talablarga
javob beradigan kasbiy kiyim shakli va rangi
qabul qilingan

Metrdotel va
admini-
stratorlarning
kasbiy ish
kiyimlari

- kostyumdan va kostyum rangiga mos
keladigan hamda bugungi kun talablariga javob
beradigan galstuk va tuflidan iborat bo'lishi
kerak

Oshpaz va
qandolat-chilar
kasbiy ish
kiyimlari

- ularning komplektiga fartuk bilan kurtka yoki
xalat, erkaklar uchun qalpoq, xotin oshpaz va
qandolatchilar uchun esa kosinka (qiyiq
ro'molcha)larni o'z ichiga olishi kerak

Mutaxassis rahbar
xodimlar kasbiy

kiyimlari	- etiket qoidalariga ko'ra belgilangan klassik shaklda bo'lishi maqsadga muvofiqdir
Stol atrofida o'zini tutish	- belgilangan etiket qoidalariga amal qilgan holda o'zini tutishi
Stol atrofida so'zlashish	- ovqatlanishga kelgan mijozlarning bir-birlari bilan so'zlashishi, boshqalarga ziyon etmasligi va qoidalarga rioya qilinishi
Ovqatlanish instrumentlari	- ovqatlanishda ishlatiladigan qoshiq, panshaxa, choy qoshig'i, salat qoshig'i, panshaxasi, pichoqlar, desert priborlari
Kokotnitsa	- issiq gazaklarni tayyorlash va dasturxonga tortishda qo'llaniladigan idish
Kokilnitsa	- dengiz mahsulotlari va baliqlardan tayyorlangan issiq gazaklarni dasturxonga tortishda qo'llaniladigan idish
Golushka kletski	va - boltiq bo'yi davlatlarining taom turlari
Mato salfetka	- etiket qoidalariga ko'ra faqat panjalarining uchini tozalovchi vosita
9 ta asosiy qoida	- Yevropa xalqiga yarasha o'zlarini tutishlari uchun turizm bo'yicha Yevropa bosh boshqarmasi sayyohlarga chet mamlakatda itoat qilish qoidalari
Angliya etiketi	- boshqa mamlakatlarga borganda rioya qilinishi kerak bo'lgan asosiy inglizcha etiket qoidalari
Fransiya etiketi	- boshqa mamlakatlarga borganda rioya qilinishi kerak bo'lgan asosiy fransuzcha etiket qoidalari
Germaniya etiketi	- boshqa mamlakatlarga borganda rioya qilinishi kerak bo'lgan asosiy nemislarga xos etiket qoidalari
Ispaniya etiketi	- boshqa mamlakatlarga borganda rioya qilinishi kerak bo'lgan asosiy ispanlarga mos

etiket qoidalari

Gollandiya etiketi

- boshqa mamlakatlarga borganda rioya qilinishi kerak bo'lgan asosiy gollandcha etiket qoidalari

**Osiyo
mamlakatlari
etiketi**

- boshqa mamlakatlarga borganda rioya qilinishi kerak bo'lgan asosiy osiyo xalqlariga xos bo'lgan etiket qoidalari.

FOYDALANILGAN ADABIYOTLAR

1. O'zbekiston Respublikasining Konstitutsiyasi (Asosiy qonun). T.: O'zbekiston, 2014.
2. Mirziyoyev Shavkat Miromonovich. Tanqidiy tahlil, qat'iy tartib-intizom va shaxsiy javobgarlik – har bir rahbar faoliyatining kundalik qoidasi bo'lishi kerak. Mamlakatimizni 2016-yilda ijtimoiy-iqtisodiy rivojlantirishning asosiy yakunlari va 2017-yilga mo'ljallangan iqtisodiy dasturning eng muhim ustuvor yo'nalishlariga bag'ishlangan Vazirlar Mahkamasining kengaytirilgan majlisidagi ma'ruzasi. 2017. 14-yanvar. T.: O'zbekiston, 2017. 104 b.
3. O'zbekiston Respublikasi Prezidenti Sh.Mirziyoyev tomonidan “2017-2021-yillarda O'zbekiston Respublikasini yanada rivojlantirish bo'yicha Harakatlar strategiyasi to'g'risida”gi 4947-son farmoni. 2017. 7-fevral.
4. O'zbekiston Respublikasi “Faol tadbirkorlik, innovatsion g'oyalar va texnologiyalarni qo'llab-quvvatlash yili”da amalga oshirishga oid davlat dasturi. 2018. 22-yanvar.
5. 2016-yil 26-fevraldagi “Xizmatlar sohasini 2016-2020-yillarga mo'ljallangan rivojlantirish dasturi to'g'risida”gi O'zbekiston Respublikasi Vazirlar Mahkamasining 55-sonli qarori.
6. Etiketning oltin kitobi. Tuzuvchi. Sabrina T.: Yangi asr avlodi, 2010.
7. Xudayshukurov T. Kasbiy etika va etiket: Maruzalar matni. SamISI, 2005.
8. Kurbonov J.M., Kurbanova R.J. Xizmat sohasi etiketi: Ma'ruzalar matni. SamISI, 2014.
9. Qurbonov J.M. Xizmat, xizmat ko'rsatish, servis // Servis. 3-son. Samarqand, 2014.
10. Haqiqat manzaralari. 100 mumtoz faylasuf / To'plovchi va tarjimon: Saida Jo'rayeva. T.: Yangi asr avlodi, 2017. 416 b.

11. Alimov Usmonxon. Oilada farzand tarbiyasi; mas'ul muharrir: Shayx Abdulaziz Mansur. T.: Movarounnahr, 2014. 456 b.
12. O'zbekiston milliy ensiklopediyasi / Jild 1. T.: O'zbekiston milliy ensiklopediyasi, 2001. 14 b.
13. O'zbekiston milliy ensiklopediyasi / Jild 6. T.: O'zbekiston milliy ensiklopediyasi, 2003. 18 b.
14. O'zbek tilining izohli lug'ati. A. Madvaliyev tahriri ostida. T.: O'zbekiston milliy ensiklopediyasi.
15. Люис Р.Д. Деловые культуры в международном бизнесе. От столкновения к взаимопониманию. М.: Дело, 2001.
16. Власова Т.И. Предпринимательская деятельность в сфере услуг. Этика бизнеса. СПб.: Астерион, 2005.
17. Аминов И.И. Психология делового обучения. М.: Omega L, 2006.
18. Сафаров Рубен. Культура поведения. Т.: Шарк, 1999.
19. Туризм гостеприимство: Словарь – Справочник. М., 2002.

Internet saytlari

1. <http://www.authorstream.com/Presentation/raimbekovjahongi-2185632/>
2. <https://hidoyat.uz/20382>
3. <http://bygaga.com.ua/prikoly/znaete-li-vy-chto/22816-kak-pravilno-prinimat-gostey-u-sebya-doma.html>
4. <https://www.idealdomik.ru/umeloe-domovodstvo/kolekciya-poleznyh-sovetov/kak-prinimat-gostei-u-sebja-doma-po-yetiketu.html>
8. www.etiquette.ru - Etiket v sovremennom mire
5. www.elitarium.ru – metodi sotsialnogo vliyaniya
7. www.rambler.ru – ponyatie etiketa
8. www.stylemania.ru – etiket dlya jenshchin
9. www.womakineurope.com – pravila etiketa v Evrope
10. <http://ru.wikipedia.org/wiki/>

MUNDARIJA

KIRISH	3
1-BOB. KASBIY ETIKA VA ETIKET FANINING TUSHUNCHALARI, UNING PREDMETI, MUTAXASSISLAR TAYYORLASHDAGI O'RNI	5
1.1. Servis va servis xizmatlari to'g'risida tushuncha	5
1.2. "Kasbiy etika va etiket" fanining predmeti va maqsadi	8
1.3. O'quv fanining mutaxassislar tayyorlashdagi o'rni va ta'lim yo'nalishining boshqa fanlar bilan bog'liqligi.....	9
2-BOB. KASBIY ETIKET TURLARI VA XOSSALARI	13
2.1. Etiket va kasbiy etiket	13
2.2. Etiket va kasbiy etiketning vujudga kelishi va rivojlanishi	15
2.3. Etiket turlari	19
2.4. Etiket xossalari	23
3-BOB. KASBIY ETIKANING ASOSIY KATEGORIYALARI	26
3.1. Kasbiy burch	26
3.2. Vijdon.....	30
3.3. Or-nomus (nomus) va obro'	32
4-BOB. KASBIY KORXONALARDA MUNOSABAT VOSITALARI VA QOIDALARI	35
4.1. Munosabat vositalari	35
4.2. Insoniy munosabat (etiket) qoidolari	39
5-BOB. AHOLI VA SAYYOHLARGA XIZMAT KO'RSATADIGAN OVQATLANISH KORXONALARIDA SO'ZLASHISH ETIKETI	48
5.1. So'zlashishga qo'yiladigan umumiy talablar.....	48
5.2. Xo'randalar va qo'lostidagilarga murojaat qilish, ularning diqqatini tortish va ular bilan salomlashish etiketi.....	51
5.3. Tanishish, taklif, iltimos qilish, maslahat va buyruq berish, rozilik va norozilik bildirish hamda kechirim so'rashda so'zlashishni boshlash qoidolari.....	58

5.4. Maqto'v, ma'qullash, ma'qullamaslik, tanbeh berish, tabriklash, tilak, minnatdorchilik bildirish, savol – javoblar o'tkazish va xayrlashishda so'zlashish qoidalari	62
5.5. Bahslashish.....	65

6-BOB. OVQATLANISH KORXONALARIDA ISTE'MOLCHILARGA XIZMAT KO'RSATISH ETIKET QOIDALARI.....70

6.1. Xizmat iste'molchilarini kutib olish	70
6.2. Iste'molchi-mehmonlarni o'tirg'izish qoidalari.....	72
6.3. Iste'molchi mehmonlardan taomlarga buyurtma olish	74
6.4. Buyurtmalarni bajarish, olib kelishga va stolga uzatishga qo'yiladigan talablar	77
6.5. Gazaklarni keltirish va uzatish qoidalari	81
6.6. Birinchi taomlarni keltirish va dasturxonga tortish tartibi.....	84
6.7. Ikkinchi taomlarni suzib uzatish qoidalari.....	87
6.8. Shirin taomlarni va issiq ichimliklarni iste'molchi mehmonlarga uzatish qoidalari	89
6.9. Spirtli va sovuq ichimliklarni tanlashga qo'yiladigan talablar	91
6.10. Spirtli va sovuq ichimliklarni dasturxonga tortishga qo'yiladigan talablar	93

7-BOB. XIZMAT KO'RSATISH SOHASIDA MUTAXASSIS-RAHBAR XODIMLARINING MUOMALA QILISH ETIKETI QOIDALARI99

7.1. Mutaxassis-rahbar xodimlar madaniyatiga qo'yiladigan umumiy talablar	99
7.2. Mutaxassis va rahbar xodimlarning tashrif buyuruvchilarni qabul qilish madaniyati	105
7.3. Tashrif qiluvchilar bilan muloqot qilish etikasi	107

8-BOB. TAOMLAR BILAN XIZMAT QILADIGAN KORXONALAR XODIMLARI VA RAHBAR MUTAXASSISLARINING KASBIY KIIYIMLARIGA VA KIIYINISHIGA QO'YILADIGAN TALABLAR 110

8.1. Ish kiyimlariga qo'yiladigan umumiy talablar.....	110
8.2. Ofitsiantlar, barmenlar va metrdotellar kasbiy ish kiyimlari.....	112
8.3. Oshpazlar va boshqa xodimlar kasbiy ish kiyimlari	115

8.4. Ishbilarmon, mutaxassis-rahbar xodimlarning kiyimlari va kiyinishiga qo'yiladigan talablar.....	116
9-BOB. OVQATLANISH ETIKETI.....	148
9.1. Ovqatlanishdagi umumiy qoidalar	148
9.2. Stol atrofida o'zini tutish va so'zlashish qoidalari	150
9.3. Taom iste'mol qilish instrumentlari va ulardan foydalanish	152
9.4. Ovqatlanish qoidalari	157
9.5. Uy sharoitida mehmonlarni stol atrofida o'tqizish va taomni iste'mol qilish qoidalari.....	164
10-BOB. XALQARO ETIKET	170
10.1. Xalqaro etiket qoidalariga rioya qilishning ahamiyati.....	170
10.2. Angliya va Fransiya	172
10.3. Germaniya va Ispaniya.....	176
10.4. Gollandiya, AQSh va Osiyo mamlakatlari	177
TESTLAR	181
FOYDALANILGAN ADABIYOTLAR.....	218

**Toji Xudayshukurov, Izzatullo Shukurov,
Zakirjon Mamarasulov, Durbek Mirzaaxmadov**

KASBIY ETIKA VA ETIKET

DARSLIK

*Muharrir Z. Bozorova
Badiiy muharrir K. Boyxo'jayev
Kompyuterda sahlalovchi Z. Ulug'bekova*

Nashr. lits. AI № 305.
Bosishga ruxsat 27.07.2021-yilda berildi.
Bichimi 60x84 $\frac{1}{16}$. Ofset qog'ozi №2.
"Times New Roman" garniturası.
Shartli b.t. 12,9. Nashr hisob t. 13,5.
Adadi 100 dona. 7-buyurtma.

«IQTISOD-MOLIYA» nashriyoti
100000, Toshkent, Amir Temur, 60 «A».

«HUMOYUNBEK-ISTIQLOL MO'JIZASI» MCHJ
bosmaxonasida chop etildi.
100000, Toshkent, Amir Temur ko'chasi, 60A.

51465,01

84,45

ISBN 978-9943-7321-0-0

