

ШАДИЕВА Г.М., КАЛАНОВА М.Б.

ТУРИСТЛАРНИНГ ОВҚАТЛАНИШИНИ ТАШКИЛ ҚИЛИШ



Ўзбекистон Республикаси
Олий ва ўрта махсус таълим вазирлиги

Самарқанд иқтисодиёт ва сервис институти

ШАДИЕВА Г.М. ,
КАЛАНОВА М.Б.

ТУРИСТЛАРНИНГ
ОВҚАТЛАНИШИНИ
ТАШКИЛ ҚИЛИШ
(Ўқув қўлланма)

Ўзбекистон Республикаси Олий ва ўрта махсус таълим вазирлиги
томонидан ўқув қўлланма сифатида тавсия етилган

«FAN BULOG'I»
САМАРҚАНД-2022

UDK: 379.83:642.5(075.8)

Ш 16

ВБК: 75.81я73

36.99

Шадиева Г.М., Каланова М.Б. Туристларнинг овқатланишини ташкил қилиш. Ўқув қўлланма – Самарқанд: «FAN BULOG’I» nashriyoti, 2022.- 264 б.

Такризчилар:

М. Аманбаев – Тошкент давлат иқтисодиёт университети “Туризм ва сервис” кафедраси мудири

И. Шукуров – Самарқанд иқтисодиёт ва сервис институти, “Сервис” кафедраси мудири

Ўқув қўлланмани тайёрлаш хизмат кўрсатиш ва туризм соҳасида билим олаётган мутахассисларга туристларнинг овқатланишини ташкил қилиш бўйича билимлар бериш ва амалиётини ўргатиш талабларидан келиб чиқди. Ўқув қўлланмада фанининг мақсади ва вазифалари белгиланди, шунингдек, ўқув қўлланманинг мазмуни ва моҳиятини тўлиқ қамраб олувчи - туристлар учун овқатлантириш хизматини ташкиллаштиришнинг хусусиятлари, туристларнинг овқатланишида ишлаб чиқариш технологиясини ташкил қилиш, туристларнинг овқатланишини амалга оширувчи овқатланиш корхоналари, туристларнинг овқатланишини меҳмонхонада, транспортда ва дам олиш жойларида ташкил қилиш, дунё мамлакатларидаги ошхоналарнинг ўзига хос хусусиятлари, туристларни кутиб олиш ва овқатлантириш, туристларга хизмат кўрсатувчиларга қўйиладиган талаблар каби мавзулар кенг ёритилган.

Ўқув қўлланма хизмат кўрсатиш ва туризм соҳасидаги бакалаврлар, ва шу соҳаларда фаолият олиб бораётган мутахассисларга мўлжалланган.

ISBN: 978-9943-8336-1-6

© Г.М.Шадиева, М.Б.Каланова. СамИСИ 2022.

© «FAN BULOG’I» нашриёти, 2022.

МУНДАРИЖА

Кириш.....	6
1 - боб. Ўзбекистон Республикасида туризмнинг шаклланиши ва ривожланиши. Фаннинг мақсади ва вазифаси, объекти ва предмети.....	8
1.1. Туризм-ижтимоий-иқтисодий сайёравий жараён сифатида	8
1.2. Ўзбекистон Республикасида туризмнинг шаклланиши ва ривожланиши.....	21
1.3. Фаннинг мақсади, вазифаси, объекти ва предмети.....	30
2 - боб. Туризм индустриясида хизматлар, хизматлар кўрсатишда овқатланишни ташкил қилишнинг аҳамияти.....	34
2.1. Туризм индустриясидаги хизматлар.....	34
2.2. Туризмнинг соҳалари ва турларида туристларни овқатлантириш хизматлари.....	43
3 - боб. Туристлар учун овқатлантириш хизматини ташкил қилиш хусусиятлари.....	53
3.1. Туризмдаги маршрутлар, маршрутларда туристларни овқатлантириш.....	53
3.2. Овқатлантириш корхоналари ва улардаги овқатлар ва ичимликлар.....	56
4 - боб. Туристларнинг овқатланишида ишлаб чиқариш технологиясини ташкил қилиш.....	69
4.1. Туристлар овқатланишига боғлиқ ишлаб чиқаришни ташкиллаштиришнинг умумий тамойиллари.....	69
4.2. Овқатланиш корхоналаридаги технологик жараёнлар.....	71
5- боб. Туристларнинг овқатини тайёрлаш технологиясининг ўзига хос хусусиятлари.....	77
5.1. Туристлар овқатини тайёрлашда ва овқатланиш хизматини ташкиллаштиришда уларнинг қайси давлатдан, давлатнинг географик ўрни, иклими, ижтимоий шароитлар, урф-одатларини ҳисобга олиш.....	77
5.2. Хорижий давлатларнинг туристлари учун овқатлар тайёрлаш.....	89
6 - боб. Туристлар овқатланишини овқатланиш корхоналарида ташкил этиш.....	97
6.1. Умумий овқатланиш корхоналарининг моҳияти.....	97

SAMARQAND IQTISODIY OT
VA SERVIS INSTITUTI
AXBOROT RESURS MARKAZI

6.2. Туристлар овқатланишини овқатланиш корхоналарида ташкил этиш, уларни қабул қилиш ва хизмат кўрсатиш қоидалари.....	98
6.3. Мижозлардан буюртма қабул қилиш ва уларни бажариш қоидалари.....	100
6.4. Рестораннинг савдо хоналари.....	107
6.5. Рестораннинг интеръери. Савдо ва банкет залларига қўйиладиган асосий талаблар.....	110
6.6. Савдо ва зиёфат заллари жиҳозлари.....	116
6.7. Ресторан ва кафеларда идиш-товоқларни ювишни ташкиллаштириш.....	123
6.8. Ресторан, кафе ва бар идишлари, асбоблари ва сочиқ-дастурхонларига қўйилган талаблар.....	128
7 - боб. Туристларнинг овқатланишини меҳмонхонада, транспортда ва дам олиш жойларида ташкил қилиш.....	131
7.1. Туристларни жойлаштириш корхоналари.....	131
7.2. Меҳмонхона хўжалигидаги хизматлар.....	134
7.3. Меҳмонхоналарнинг турлари ва таснифи.....	136
7.4. Туристларнинг овқатланишини меҳмонхоналарда ташкил қилиш хизматлари.....	143
7.5. Ўзбекистон туризмида транспорт хизматлари.....	153
7.6. Туристларнинг овқатланишини транспортда ташкил қилиш.....	158
7.7. Туристларнинг овқатланишини дам олиш жойларида ташкил қилиш.....	164
8 - боб. Дунё мамлакатларидаги ошхоналарнинг ўзига хос хусусиятлари.....	170
8.1. МДХ давлатларининг ошхоналаридаги асосий хусусиятлар.....	170
8.2. Европа мамлакатларининг ошхоналаридаги асосий хусусиятлар.....	174
8.3. Араб мамлакатларининг ошхоналаридаги асосий хусусиятлар.....	179
8.4. Америка мамлакатларининг ошхоналаридаги асосий хусусиятлар.....	181
8.5. Осиё мамлакатларининг ошхоналаридаги асосий хусусиятлар.....	184

8.6. Ўзбек миллий ошхонасининг асосий хусусиятлари.....	187
9 – боб. Туристларнинг овқатланиши корхоналарини овқатланишга мажмуали тайёрлаш.....	191
9.1. Туристларнинг меҳмонхоналарда овқатланишни ташкил қилишдаги тайёргарлик.....	191
9.2. Номерларга хизмат қилиш бўлимидаги хизматлар.....	194
9.3. Таомномаларни тайёрлаш.....	198
10 – боб. Туристларни кутиб олиш ва овқатлантириш хизматлари.....	203
10.1. Туристларни кутиб олиш.....	203
10.2. Буюртма қабул қилиш.....	204
10.3. Буюртмаларни бажариш.....	206
10.4. Столни сервировкалаш (безатиш).....	209
10.5. Официантнинг иш техникаси.....	215
10.6. Банкетларда хизмат кўрсатиш.....	218
11 – боб. Туристларга хизмалар кўрсатувчиларга қўйиладиган талаблар.....	230
11.1. Чет эллик туристларга хизмат қиладиган ходимлар ташқи қиёфасига қўйиладиган талаблар.....	230
11.2. Овқатланиш корхоналари ходимларининг хизмати сифатига қўйиладиган талаблар.....	231
11.3. Туристларга хизмат кўрсатишнинг психологик хусусиятлари.....	233
11.4. Этика, этикет ва эстетикани хизмат кўрсатишдаги ўрни.....	235
12 – боб. Туристларнинг овқатланишида қўлланиладиган ошхона жиҳозлари.....	243
12.1. Ошхона столлари.....	243
12.2. Ошхона дастурхонлари.....	243
12.3. Форфорли ва фаянсли идишлар.....	244
12.4. Шиша ва хрустал идишлар.....	246
12.5. Метал идишлар.....	248
12.6. Ошхона анжомлари, асбоблари.....	249
Глоссарий.....	256
Фойдаланилган адабиётлар.....	262

КИРИШ

Ўзбекистон мустақилликка эришгач, бозор иқтисодиётига асосланган жамият қуришни ўзининг асосий мақсади қилиб белгилаб олди. Бу ишда туризм соҳаси ҳам етакчи тармоқлардан бири ҳисобланади. Туризм ўтмишни ўрганиш, ўзга халқлар ва элатлар билан танишиш, уларнинг маданий ёдгорликларидан баҳраманд бўлиш билан бирга туризм катта бизнес ҳамдир. Туризм фаолиятини йўлга қўйиш эса мутахассисларга боғлиқ бўлиб, бунинг учун малакали кадрларни тайёрлаш ҳозирги куннинг муҳим вазифалардан бири ҳисобланади. Тажрибалар шуни кўрсатадики, туризм тарихи, унинг асосий йўналишлари, турлари, туристик хизматлар, умуман туризм илми билан боғлиқ барча масалалар ҳақида билим бериш, туризмга оид тушунча ва атамаларнинг ҳар бирини таснифлаш муҳим аҳамиятга эга.

Ўзбекистон Республикаси Вазирлар Маҳкамасининг 2012 йил 10-октябрдаги “Умумий овқатланиш ташкилотлари фаолиятини такомиллаштириш ва ходимлар малакасини ошириш бўйича” Қарорига¹ асосан Ўзбекистон Ошпазлар Уюшмаси қошида миллий ошпазлик санъати Халқаро Маркази ташкил қилинди. Узоқ тарихга эга анъаналарнинг борлиги ва миллий таомларнинг турли-туманлиги ўзбек ошпазчилигининг хорижий мамлакатларда кенг оммалашишига олиб келиши ушбу ҳужжатда белгиланган. Ўзбекистоннинг 2012 йилнинг октябрида “Бутунжаҳон Ошпазлар Уюшмаси”га аъзо бўлиши ҳамда “Миллий Ошпазлик санъати Халқаро Маркази”нинг ташкил этилиши ўлкамизда миллий туризмни ривожлантиришда туристларни, айниқса хорижий туристларнинг овқатланишини сифатли ва самарали ташкил қилишни туризми ривожда кун тартибига чиқарди.

Кейинчалик эса туризм таълимида ўқитилаётган мутахассисларга туристларнинг овқатланишини ташкил қилиш бўйича билимлар бериш талаблари келиб чиқди. Бу ҳолатда туристларни сифатли овқатлантириш масалаларига эътибор бериш, лозим бўлади. Бу масалаларни ечиш учун албатда тайёрланаётган мутахассисларга замонавий ўқув адабиётларини яратиш талаб қилинади.

Самарқанд иқтисодиёт ва сервис институтида 5610100-“Хизматлар соҳаси (ресторан иши)” таълим йўналиши бўйича кадрлар тайёрланмоқда. Бу мутахассислар учун туризм соҳасидаги олий ўқув юртлари Давлат таълим стандартлари ва ўқув дастуридаги ихтисослик фанлар блокида

¹. «Umumiy ovqatlanish tashkilotlarining faoliyatini yanada takomillashtirish va xodimlarining kasbiy darajasini oshirish chora-tadbirlari to'g'risida» O'zbekiston Respublikasi Vazirlar Mahkamasining 2012-yildagi 289-sonli qarori.

турган «Туристларнинг овқатланишни ташкил қилиш» фани ҳам муҳим аҳамиятга эга. Шунинг учун ҳам бу фан бўйича бакалаврлар учун ушбу ўқув қўлланма тайёрланди. Ўқув қўлланма туризм таълимидаги университетлар, институтлар ва коллежларнинг талабалари, шунингдек, туризм соҳасидаги тадбиркорларга мўлжалланган.

1 – БОБ. ЎЗБЕКИСТОН РЕСПУБЛИКАСИДА ТУРИЗМНИНГ ШАКЛЛАНИШИ ВА РИВОЖЛАНИШИ. ФАННИНГ МАҚСАДИ ВА ВАЗИФАСИ, ОБЪЕКТИ ВА ПРЕДМЕТИ

1.1. Туризм–ижтимоий-иқтисодий сайёравий

жараён сифатида

Ўзбекистонда ижтимоий йўналтирилган бозор иқтисодиётини шакллантиришда ва ушбу мақсадга эришиш учун хизмат кўрсатиш соҳасининг ижтимоий – иқтисодий ҳаётдаги маъноси ва ролини ҳар томонлама кўтаришда устивор йўналишлардан бири туризм соҳаси ҳисобланади.

Туризм – халқ ҳўжалигининг бир тармоғи бўлиб, кўплаб мамлакатларнинг иқтисодиётини кўтаришда тобора муҳим ўринни эгаллаб бормоқда. Шунинг учун ҳам бу давлатларда туризмни ривожлантириш учун катта маблағлар ажратилаёпти. Чунки, туризмнинг ривожланиши ўз навбатида моддий ва номоддий маҳсулотлар ишлаб чиқарувчи қатор тармоқларнинг юксалишига замин ва шароитлар яратилиши ҳам маълум бўлди. Туризм жараёни ҳозирги вақтда халқимизнинг барча қатламларини тобора, ўзига хос тарзда қамраб олмақда. Бу ҳолат маҳаллий халқнинг ижтимоий-иқтисодий ҳаётига ижобий таъсир қилмоқда.

„Туризм“ сўзи дастлаб француз тилида – *tourisme – tour – сайр*, томоша, сафар қилиш маъносини билдиради. Шунинг учун ҳам „турист“ ўзининг кўнгил очиши, ҳузур– халовати учун бир макондан иккинчи маконга ҳаракат қилиб, маълум бир вақтда яна ўз маконига қайтувчи шахс ҳисобланади.

«Sporting Magazine» журнали 1811 йилда ҳар қандай экскурсияларни, диққатга сазовор жойларга, табиий ландшафтларга, бирор-бир объектларни кўришга, томоша қилишга, илмий хусусиятларга эга бўлган барча саёҳатларни туризм тушунчасига қўшди. Кейинчалик французларнинг адабиётларида қайд қилинган саёҳатларда қатнашувчиларнинг ҳаммасини туристлар деб номлашди.

Расмий жиҳатдан «туризм» тушунчаси илмий адабиётда биринчи мартаба XX асрнинг 30-йилларидан, яъни «Берлин туризм тадқиқотлари институти»нинг журналидаги (1930-1931) «Archiv für Fremdenverkehr» мақоласидаги сўзбошида келтирилди ва туризм тушунчаси-туристик ҳаракатларнинг барчаси деб таърифланди². Лекин бу таъриф туризм анча умумийлашганлиги учун туризм тадқиқотчилари томонидан тан олинмади.

². Ердавлетов С. Р. География туризма: история, теория, методы, практика, Алматы, 2000.-331 с.

Туризм – бу мураккаб ижтимоий-иқтисодий жараён, тизим бўлиб, ўз таркиби жиҳатидан хар-хил, турли-туман, ўзаро бир-бири билан боғланган ва бири -бирини тақозо қилган кўплаб қуйи тизимлардан иборат. Туризмнинг ўрни аниқланганда яна бир муҳим, асосий жиҳатларга этибор бериш лозимки, туризм ижтимоий соҳанинг бир қисми бўлиб, унинг асосий фаолиятларида истеъмолчига истеъмол жараёнида моддий ва номоддий муҳитни яратиш учун хизматлар қилиш, дам олиш ва фаолият ишларини ўзгартириш, алмаштириш учун шароитлар яратиш, аҳолининг умумий маълумоти ва маданий техник даражасини шакллантиришда муҳим аҳамиятга эга.

Ҳозирга келиб, туризмнинг мазмун ва моҳиятини англашда ва белгилашда асосан Бутунжаҳон туризм ташкилоти (БТТ) нинг тавсиялари, таклифлари кўпроқ ишлатилмоқда. Лекин Ўзбекистонда ҳам, биз кўпроқ ўрганаётган Россия Федерацияси давлатидаги туризм мутахассислари ҳам туризмнинг таснифланишида турли ҳулосаларни, тавсияларни яратмоқдалар. Туризм соҳасини республикада ривожлантириш жараёнида эканмиз туризмдаги турларни, соҳаларни, йўналишларни алоҳида–алоҳида тавсифлаб, таърифлаб олишимиз лозим бўлади.

Туризм индустриясини келтириб чиқарувчи турист атамасига Миллатлар Лигаси 1937 йилда таъриф берган эди. Бу таъриф бўйича бир макондан иккинчи маконга кўчиб юрувчилар мақсадларидан қатъий назар „саёҳатчи“ деб аталди. Бу атамани кўплаб давлатлар қабул қилди. Шундан кейин Халқаро туристик ташкилотларнинг Халқаро иттифоқи (МСОТО) 1950 йил–Дублин шаҳрида, 1957 йил Лондон шаҳрида турист сўзининг тушунчасига ўзгартиришлар киритди.

БМТ нинг халқаро туризм сайҳатлар бўйича 1963 йилдаги Рим шаҳридаги конференциясида туризм ва саёҳатларга “туризм” тушунчаси мақомини бериш таклиф қилинди, лекин конференцияда қатнашаётган давлатлар вакиллари бир қарорга келолмасдан туристни “вақтинча келиб кетувчи”, туризмни у – “мавсумий хизматлар соҳаси” деб белгиладилар³.

Туристнинг таърифи Бутунжаҳон туризм ташкилотининг 1986 йилдаги Манила шаҳридаги конгресси, Туризм бўйича парламентлараро конференцияда (Гаага, 1989 й). ҳам “турист” сўзининг назарий ва амалий жиҳатларига қўшимчалар, тўлдиришлар киритилди. Бироқ бу вақтга келиб ҳам туристнинг таърифини кўплаб давлатлар ўзлари қабул қилинган қонунлар бўйича берган эдилар.

3. Александрова А.Ю., География туризма. Москва, КноРУС, 2010- 592 с.

Ҳозир саёрамиздаги барча давлатлар „турист“нинг таърифини Бутунжаҳон туризм ташкилотининг „Туризм ва саёҳатлар“ бўйича халқаро конференцияси ишлаб чиққан ва БМТ нинг Статистика комиссияси тасдиқлаган тавсиясини қабул қилган. Ушбу тавсияларга асосан Ўзбекистон республикасининг “Туризм тўғрисида”ги қонунда туризм тушунчасига қуйидагича таъриф берилган: Туризм – жисмоний шахснинг доимий истиқомат жойидан соғломлаштириш, маърифий, касбий – амалий ёки бошқа мақсадларда борилган жойда (мамлакатда) ҳақ тўланадиган фаолият билан шугулланмаган ҳолда узоғи билан бир йил муддатга жўнаб кетиши (саёҳат қилиши)

Келиб кетувчилар туризмдаги асосий ҳаракатларига биноан “халқаро туристлар”га ва “ички келиб кетувчилар”, “ички туристлар” гуруҳларига ажратилади. Халқаро туристлар бирон мамлакатда туристик фаолият кўрсатувчи кишилар бўлиб, бу давлатда унинг доимий турар жойи мавжуд бўлмайди ва 12 ойдан ошмаган муддатгача яшайди

Ички туристлар–бирор мамлакатда доимий яшовчи бўлиб, у шу давлатнинг қайсидир қисмига, объектига саёҳат қилувчи шахсдир. Халқаро ёки ички туристлар деб аниқлаш нисбий бўлиб, ҳар қайси давлатда бу аниқлашдан, белгилашдан бироз чекка чиқишлар ҳам бўлиш мумкин. Бизнинг мамлакатдаги халқаро туристларга статистик маълумотларга кўра чегарамиздан ўтиб келиб кетувчи туристларнинг барчаси кўшилади.

Туризм ижтимоий-иқтисодий категория бўлиб, давлатлар келган туристларга маҳаллий хизматни сотади, ўз ишчиларига иш жойи шароитларини яратади, кириб келаётган валютадан даромад олади. Тор маънода туризм соҳаси ўзида бир томондан туристларга бевосита хизмат қилувчи тармоқни таклиф қилади, иккинчи томондан, кенг маънода туризм бозорига йўналтарилган хизмат қилиш ва моддий ишлаб чиқариш каби бири – бирига қўшилган тармоқларнинг ўзаро боғланган тизимини белгилайди.

Туризм – бу ишлаб чиқариш ва истеъмолнинг ягона жараёнидир. Истеъмол объекти туристик товар ва хизматлар ҳисобланиб, истеъмол даврида истеъмолчини бу товарлар ва хизматлар қониқтириши лозим. Туристик истеъмол бир томондан товарларга ва пуллик хизматга эга бўлишни, иккинчи томондан товарлар кўринишига эга бўлмаган жой, яхши муҳитни ўз ичига олади.

Туризмдаги хизматлар ҳудудий географик жихатдан бўлинган, яъни ахборотлар ва воситачиларнинг хизматларини турист ўзининг доимий яшаб турган жойидан, транспорт, янги ахборотларни саёҳат даврида, овқатланиш,

жўнаш, даволаниш, ишга доир самарали учрашувлар, кўнгил очар хизматларни етиб келган мамлакатлардан олади.

Туристтик маҳсулотларни ишлаб чиқариш ва амалга ошириш билан туристтик ташкилотлар, туроператорлар ва турагентлар шуғулланади. Туроператорлар – турни сотувчи ва туристтик маҳсулотларни тайёрловчи ташкилот; турагент – туроператор тайёрлаган товарларни сотиб олувчи турларга йўлланма чиқарувчи ва уларни истеъмолчига сотувчи ташкилот. Корхона бир йўла туроператор ҳам, турагент ҳам бўлиши ва хусусий мулкчиликнинг акционерлик жамияти, қўшма корхона ва бошқа шакллари каби бўлиши мумкин.

Туризм географиясини ривожлантиришда туризм соҳаларини, туризмнинг турларини алоҳида-алоҳида ажратиш, таърифлаш муҳим аҳамиятга эга. Россиялик, туризм соҳасида таъникли олим, проф. А.П.Дурович туризмни таснифлашда йил, даража (категория) тур ва шаклларга ажратади. Унинг хулосалари бўйича туристнинг келиб чиқиши туризмнинг типини белгилайди ва у БТТ тавсиялари бўйича туризмнинг қуйдаги типларни белгилайди⁴:

- ички туризм – аҳолининг ўз малакати ҳудудидаги саёҳати;
- кириш туризми – бошқа давлат фуқаросининг маълум бир давлатга кириб келиши;
- чиқиш туризми – бир мамлакат фуқаросининг бошқа бир мамлакатга чиқиши ва туристтик фаолиятда бўлиши.

Дурович А.П. юқоридаги туризм типларнинг бир-бирига қўшилишини ҳисобга олиб қуйдаги даражаларга ажратади:

- бир давлатнинг чегараларидаги туризм – ички туризм ва кириш туризмларни бирлаштиради;
- миллий туризм - ички туризм ва чиқиш туризмларни бирлаштиради;
- халқаро туризм - чиқиш туризм ва кириш туризмларни бирлаштиради.

Юқорида кўрсатилган туризм типлари ва категорияларини қўллаб давлатлар ўзларига маъқул бўлган вариантларда ишлатмоқдалар.

Туризмни таснифлашда кўплаб олимлар туристнинг саёҳатга чиқиш мақсадлари бўйича туризм турларига ажратишади⁵:

⁴. Дурович А.П. Организация туризма. Минск, «Новое знание», 2006.-632 с.

⁵. Квартальнов В.А. Теория и практика туризма. Москва, «Финансы и статистика». 2003.-660 с.; Биржаков М.Б. Введение в туризм. Издания 9-е переработанное и дополненное – СПб.: «Издательский дом Герда», 2007.-576 с.; Дурович А.П. Организация туризма. Минск, «Новое знание», 2006.-632 с.; Александрова А.Ю. География туризма. Москва, КноРУС, 2010.- 592 с.

- рекреация туризми;
- даволаниш туризми;
- билиш туризми;
- ишчанлик туризми;
- диний туризм;
- этник туризми.

Туризмни ташкил қилиш бўйича юқоридаги мутахассислар қуйидаги 2 гуруҳни белгилашган:

1. *Ташкиллаштирилган туризм* – олдиндан туристик ташкилотларнинг ташаббуси бўйича ишлаб чиқилган дастурларга ўзаро шартномалар бўйича туритслар таклиф қилинади ва шу дастур асосида хизматлар кўрсатилади.

2. *Ташкиллаштирилмаган туризм* – туристнинг ўзи ташкиллаштирган, бунда туристик фирманинг иштироки бўлмаган туристик фаолият. Бу туризмда турист ёки туристлар бутун туристик хизматларни, туристик маршрутларни ўзлари ишлаб чиқади. Улар фақат жойлаштириш ва овқатлантириш, қисман транспорт хизматларига ҳақ тўлайдилар.

Шунингдек, туристлар ёшлари бўйича туризмда қуйидагича таснифланади.

- болалар туризми;
- ёшлар туризми;
- ўрта ёшдагилар туризми;
- “учинчи” ёшдагилар, яъни қариялар туризми;

Туристтик фаолиятини молиялаштириш бўйича туризмдаги тасниф қуйидаги 2 та гуруҳни ташкил қилади:

- тижорат туризми;
- ижтимоий туризм;

Инсоннинг туристик фаолиятини ташкил қилишни, одатда, Россиялик мутахассислар 3 та шаклга бўлишади. Бу бўлиниш асосан туризм амалиётида кўпроқ ишлатилади:

1. *Индивидуал (якка) туризм* (1 туристдан то 5 туристгача). Бу туризм амалиётда қимматбаҳо туризм деб юритилади. Аксарият ҳолда якка туризмдагилар қиммат хизматларга (жойлаштириш, овқатлантириш, транспорт, кўнгил очар ўйинлар ва бошқалар) буюртма беришади. Шунингдек, бу туризмдаги туристлар қиммат туристик маршрутларни танлашади.

2. *Гуруҳли (жамоавий) туризм* - бу гуруҳдаги туристлар учун бир хил шароит ва бир хил хизматларни биринчи вариантда турфирмалар таклиф қилади, иккинчи вариантда гуруҳлар буюртма шаклида сўрайдилар. Бу гуруҳда хизматлар нархи анча паст бўлади (жойлаштириш, овқатлантириш, транспорт, кўнгил очар ўйинлар)ни улар кўпинча рад қиладилар, қўшимча хизматларга ҳам буюртма беришмайди.

3. *Оилавий туризм* – бир ёки бир нечта оила бўлиб саёҳатга чиқиш. Бу туризмда оилалар иқтисодига қараб қиммат ва арзон хизматларни танлашади.

Бундан ташқари, туристнинг жисмоний ҳолатига қараб ҳам туризмда 2 йўналиш таснифланади:

1. *Актив (фаол) туризм* – бу туризмда турист жисмоний жиҳатдан кўп ҳаракат қилиши тушинилади. Масалан, спорт туризми, саргузаштли туризми, алпинизм ва пиёда юриш туризмларида кўп жисмоний куч талаб этилади. Бу туризмда фаолият кўрсатувчиларни кўпинча ёшлар туризми деб ҳам аташади.

2. *Пассив (суст) туризм*– бу туризмдагилар ўзларига жисмоний юклама беришдан қочадилар. Кўпинча улар туристик объектда сайр қилишни, суҳбатлашишни ёки чойхўрлик, шахмат–шашка ўйинларини, қуёшда қорайишни хуш кўришади.

Россиялик туризм мутахассислари туризм таснифига экологик туризм, спорт, қишлоқ (агротуризм), ғоршунослик, саргузашт, шаҳарсозлик туризми каби туризм турларини қўшадилар. Россия давлатда ҳам туризм худди биздагидек ривожланиш босқичида эканлигидан хорижий туризмнинг бу давлат туризмига бўлган талаблари ва эҳтиёжлари натижасида туризмнинг янги – янги турлари ташкил қилинмоқда⁶.

Юқорида қайд қилинган туризм таснифланиши ҳар ҳолда анча мукамал бўлиб туризм соҳасини тўлалигича қамраб олади. Сабаби бу таснифланиш мутахассисларнинг фикрича асосан Бутунжаҳон туризм ташкилотининг тавсияларига асосланган.

Туризмнинг маъно ва моҳияти, мазмунини БТТ тавсияларига асосланиб ўз хулосаларини ёзган олимлар кўп ҳолларда туризмнинг турларини ҳам, соҳаларини ҳам аралаштириб нотўғри атамаларни келтирганлигини ҳам таъкидлаш мумкин. Биз бу ҳар-хил атамаларни талабалик йилларида ҳам ўқидик ва эшитдик. Кейинчалик институтимиз олимлари туризмда категориялар ҳам типлар ҳам йўқлигини туризмда

⁶.Александрова А.Ю. География туризма. Москва, КноРУС, 2010-592 с.; Кусков А.С.,Голубева В.Л., Одинцова Т.Н. Рекреационная география. Саратовский государственный университет. Саратов- 2005.-503 с.

фаолият турлари, соҳалари ва турлари мавжудлиги хакида тушунарли тадқиқотларни эълон қила бошлади. Шундай тадқиқотлар ва аниқ атамаларни Р. Ҳайитбоевнинг хулосалари бўйича тўлиғича келтирамиз⁷.

Туризмдаги асосий турлар. Туризмнинг барча турлари ишлаб чиқариш ва инсониятнинг ижоди ва яратувчилик соҳаларидан келиб чиқган. Зиёратгоҳ жойлар, тарихий обидалар, диний раҳномоларнинг даҳмалари жаҳоннинг машҳур кишилари ҳаётидир. Фақатгина экологик туризм турлари табиат маҳсули ҳисобланади. Ишлаб чиқариш соҳаларининг ёки инсонлар гуруҳининг мўжизакор, мукаммал ва ҳайратомуз кўринишга эга бўлган маҳсулотлари, иншоотлари инсонлар оқимини ўзига жалб қилиши туризм соҳасини келтириб чиқарди, соҳадаги турларнинг кўпайиб бораётганлиги ҳам ана шу омилларга боғлиқ.

Дунёнинг 7 мўжизасини кўриш, уларнинг сиру-асрорлари билан танишишга қизиқиш қадим цивилизацияда туристлар оқимини ташкил қилганлиги маълум. Бу вақтда «туризм» сўзи ҳали кашф қилинмаган, таърифи берилмаган эди.

Ўзга ерлардаги одамларни, табиатни кўришга қизиқиш, асосий ҳолларда бойлик излаш, янги ерларни топиш учун чиқган кишилар ҳозирда буюк географик кашфиётчилар номини олган. Бу давр ҳам жаҳонда туризмнинг ривожланишида алоҳида босқич ҳисобланади.

Ҳозирга келиб инсон ўзининг қизиқиши соҳаларини кўриб улгуриш, қониқиш олиш, ўрганиш, танлаш хусусиятлари ва имконият даражаларидан тўғри фойдаланиш учун ишлаб чиқариш соҳаларини, табиий биологик ресурсларни, инсонларнинг яшаш тарзларини алоҳида-алоҳида туризм турларига айлантирди.

Дастлаб инсон ўзида пайдо бўлган эътиқод ҳисси нуқтаи-назаридан ўз динидаги баркамол инсонлар, авлиё ва шайхларга, кейинчалик уларнинг қабрига сиғинди, бу ҳаракатлари унга хотиржамлик, осойишталик келтиришини сизди. Бундай ҳаракатлар туризмда зиёратгоҳ ёки диний туризм номини олди.

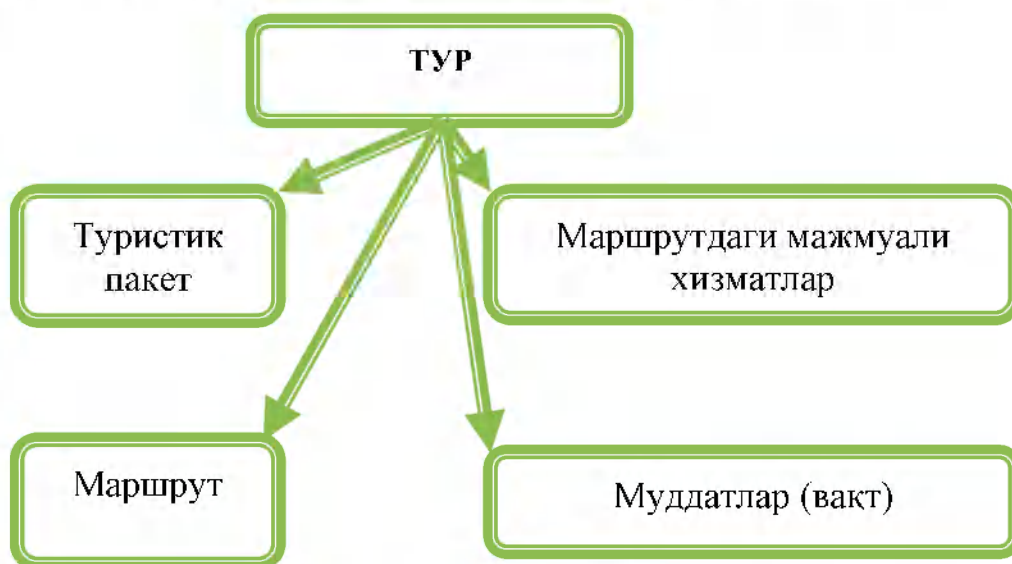
Кейинчалик ўтмишдаги ўз аجدодлари қурган мўъжизакор, маҳобатли қурилиш иншоотларига, инсониятнинг машҳур саркардалари қурдирган қасрларни кўришга интилни. Бу ҳаракатлар ҳозирда тарихий обидалар туризми деб номланган. Шу тариқа туризмнинг турлари рўйхати тўлиб борди. Ҳозирги Россиялик мутахассисларнинг ёзишича жаҳонда

⁷Ҳайитбоев Р. Туризмнинг турлари ва соҳаларининг ўзига хос хусусиятлари ва уларни тадқиқ қилишнинг назарий масалалари. «SERVIS» журнали, №3, Самарқанд, 2015.- 43-48 б.

туризмнинг асосий турлари 20-22 йўналишдан иборат. Америка Қўшма Штатларида эса 100 дан зиёд ва ҳакозолар.

Туризмнинг ҳақиқий моҳияти, бу соҳанинг ривожланиш манбаи, ўзаги, ядроси туристик ресурслар ва бу туристик ресурслардан фойдаланишда аниқ мавзули, ресурс мазмунини, моҳиятини англатадиган турни ишлаб чиқиш ҳисобланади. Тур номи эса биринчидан, туристик ресурснинг, (объектнинг) моҳияти мазмунидан (масалан, диний зиёратгоҳ туризми ва ҳакозо) иккинчидан, туристнинг хоҳиши, кизиқишидан (масалан, спорт туризми, соғломлаштириш туризми, дам олиш туризми, касбий фаолият туризми ва ҳакозо) келиб чиқади. Шунингдек, соҳаларини ҳам туризмдаги турларга аралаштириш, қўшиш бутунлай нотўғри хулосаларни келтириб чиқарадики, бундай ҳолатга асло йўл қўйиб бўлмайди.

Тур – турист учун маълум маршрутда, маълум туристик объектга, маълум муддатда тақдим этиладиган, турли хизматлар (жойлаштириш, овкатлантириш, транспорт хизмати, маиший, туристик экскурсия ва бошқа) тўпламидир (БТТ-Бутунжаҳон туризм ташкилоти) (1-чизма).



1-чизма. Туристтик турнинг таркиби⁸

Туризмнинг турларини белгилашда Ўзбекистон учун қулай бўлган усулни қўллашимизни ҳеч ким тақиқламайди. Республикамизда туризмни ривожлантиришга жадал киришилаётган экан, туризмдаги турларни салоҳиятига қараб, уларга келадиган туристик оқимларга қараб маълум бир гуруҳларга ажратишимиз мумкин.

⁸Квартальнов В.А. Теория и практика туризма. Москва, "Финансы и статистика". 2003.-660 с

Туристик ресурслар салоҳиятига қараб Республикамизда туризмдаги қуйидаги асосий турларни ривожлантириш мумкин ва бу турларни *асосий турлар* деб қабул қилиш лозим.

Зиёрат туризми – Ислом дини оламидаги машҳур кишиларнинг қабрларини зиёрат қилиш; Маккага, Мадинага “Ҳаж” ва “Умра” сафарлари; Бухоро, Самарқанд, Шаҳрисабз, Тошкент шаҳарларига келиб масжидларда «жума» намозларини ўқиш, шунингдек, ушбу шаҳарлардаги муқаддас қадамжолар бўлган – Имом-ал-Бухорий, Бухоролик пирлар, Хўжа Аҳрор Вали, Рухобод мажмуаларида номоз амалларини бажариш тушунилади.

Тарихий обидалар туризми – Бухоро, Хива, Самарқанд, Шаҳрисабз, Тошкент шаҳарларидаги ва Республикамиз туманларидаги тарихий обидаларни кўришга қизиқиш.

Экологик туризм – Ватанимизнинг гўзал табиат минтақаларига, бетакрор табиат гўшаларига, ноёб ўсимликлар олами ва ҳайвонот дунёсига, 4 фаслнинг иқлимий хусусиятларини кўришга қизиқиш.

Археологик туризм – Самарқанд, Бухоро, Хоразм, Термиз, Тошкент шаҳарларининг қолдиқлари, қадимий қалъалар харобалари, кўҳна қадимий Марказий Осиё халқлари ҳаёти ҳақидаги археологик топилмаларга қизиқиш.

Спорт туризми – Халқимизнинг ҳозирда жаҳон бўйича оммавийлашиб бораётган миллий кураш, теннис, футбол, чанги спорти, бокс, олимпиада, миллий ва халқаро спорт ва бошқа спорт-беллашув мусобақаларига қизиқиш.

Соғломлаштириш туризми – Ватанимизнинг соғломлаштириш марказларида, курорт ва санаторияларида, минерал, шифобахш сувлари масканларида, шифобахш кум-балчикларида, маъданли сувлари манзилларида даволанишга қизиқиш.

Рекреацион туризм – Табиат бағридаги мўжизакор гўшаларда, тоғ ўрмонларидаги шифобахш дарахтлар ичида, табиий шаршаралар, зилол булоқлар ёнида вақтинчалик дам олишга, чарчоқни йўқотишга интилиш, қизиқиш.

Овчилик туризми – Республикамизда ов қилишнинг ҳуқуқий-қонуний меъёрлари яратилганлиги, овчилик майдонларининг катта ҳудудларни эгаллаши, овчилик объектларининг аниқлиги, овда ҳаракатланишнинг эркинлигидан қурол ва қуролсиз овчиликка қизиқиш.

Касбий фаолият туризми – касбий фаолият юзасидан чет давлатларга боришга, чет элликларнинг республикамизга келишига, тижоратчилар, тадбиркорлар, савдогарлар, кўшма корхоналар тузувчиларнинг

мамлакатлардаги ўз касби фаолияти доирасида малакалар ошириш, шахсулотлар, асбоб-ускуналар ва замонавий технологияларни сотиб олишга ёки танишишга (кўргазмаларга) кизиқиш.

Илмий туризми – Ватанимизда ва хорижда таълим олиш, халқаро илмий марказларда ўқиш, халқаро йирик Университетларда илмий-амалий малакаларини ошириш, халқаро илмий-амалий конференциялар, симпозиумларга катнашиш, халқаро илмий грант лойиҳаларни бажаришга, магистратура ва докторантурани хориж мамлакатларда, ватанимизда ўтказишга кизиқиш.

Савдо туризми – Ватанимизда ва хорижда фақат савдогарчилик масалаларига, мол олиб келиш ва олиб кетиш, айрибошлаш, савдо марказлари очиш, нарх-наво ўзгаришига, валюталар баҳосига, янги бозорларга, харидор талаб моллар савдосига кизиқиш.

Ижтимоий туризми – Давлат томонидан ёки шахс ишлаб турган корхона ҳисобидан саёҳатга чиқиш, соғломлаштириш, дам олиш масканларига, курорт ва санаторияларга боришга кизиқиш. Ўзбекистонда бундай имтиёزلарни Ўзбекистон касабачилар уюшмаси федерацияси ишлаб чиқади.

Экскурсия (танишув, кўриш) туризми – бу тур асосан мамлакат ичкарисида кўпроқ ривожланади. Яқка шахс ёки гуруҳ бўлиб ташаббускор (ўқитувчи, эколог, инженер, мутахассис) бошлик раҳбарлигида киска муддатларда ўлкашунослик, тарихий, маданият музейларини, ботаника боғларини, завод, фабрикаларнинг иш фаолиятларини, яқин масофалардаги оромгоҳлар, табиий ландшафтларни, хайвонот боғлари, сув ва дарё ҳавзаларини кўришга кизиқиш.

Шаҳарсозлик туризми – ўз ватанида ва хориж давлатларидаги замонавий шаҳарларни кўришга кизиқиш. Тошкент, Самарканд, Бухоро, Ҳива, Шаҳрисабз шаҳарларидаги янги обидалар ва янги типда кенгайтирилган шаҳарлар, айниқса чўлларимизда бунёд этилган Навоий, Зарафшон, Учқудук, Зафаробод каби шаҳарларига кизиқиш ички туризмда ҳам халқаро туризмда ҳам ўзининг туристик бозорини топишни таъминлашимиз лозим.

Қайд қилинган 14 та туризм тури мамлақтимизда талаблар даражасида ривожланиши мумкин. Чунки бу туризм турларига (ички ва ташқи туризмда) туристларнинг кизиқишлари ҳақида батафсил маълумотлар бор. Иккинчидан, қайд қилинган турларнинг туристик ресурслари – объектлари хилма-хиллиги, жойлашганлиги, мазмундорлиги, диққатга сазоворлиги, улуғворлиги, мукаддаслиги, ноёблиги, бетакрорлиги

жихатлари, кўринишлари таърифлари телевидение, интернет ахборотлар тизимида реклама қилинмоқда. Шунингдек, туризм ривожланган давлатлардаги тажрибалардан маълумки, бу турларга туристларнинг оқими жуда катта миқдорларда бўлади. Шунинг учун ҳам қайд қилинган турларни туризмдаги *асосий турлар* деб номлаш ҳам тўғри бўлади.

Туризмнинг соҳалари дейилганда халқаро статистикада саёҳатларнинг йўналишлари бўйича қўйидаги соҳаларни ажратиш мумкин:

1. *Ички туризм* – ўз давлати чегарасида саёҳат. Экспертлар хулосасига кўра сайёҳ 80-100 км дан ошган масофага саёҳат қилса, туризм сайёҳи дейилади.

2. *Кириш туризми* – Ўзбекистонга бошқа давлатлардан туристларнинг келиши.

3. *Чиқиш туризми* – агар Ўзбекистонлик Малайзияга саёҳат қилса, чиқиш туризми (турист) бўлади. Малайзияга боргандан кейин, у турист Малайзия учун кириш туризмига қиради.

4. *Миллий туризм* – кириш, ички ва чиқиш туризм шакллари бирлаштиради.

5. *Халқаро туризм* – жаҳон давлатларидаги туристларнинг дунёдаги мамлакатлар бўйича туристик фаолиятлари ҳисобланади.

6. *Ўзбекистоннинг халқаро туризми* – Ўзбекистонликларнинг хориж давлатларига туризм мақсадларида чиқиши ва хорижий давлатлар фуқароларининг Ўзбекистонга туризм мақсадларида келиши ҳисобланади.

Ҳозирда туристик фирмалар ва туристик ташкилотларнинг туристик фаолиятларида маълум бир йўналишга, маълум бир соҳасига, туризмнинг маълум бир хизматларига ихтисослашиш, мослашиш бўлмаганлигидан кўплаб туристик фирмалар меҳмонхоналар фақат нолишдан иборат хулосаларга келишмоқда.

Туризмнинг турларини туризмдаги соҳаларга аралаштиришимиз туризмдаги соҳаларни, тармоқларни яхши билмаганлигимиз ҳисобланади. Масалан, қишлоқ туризми, экологик туризм ва зиёрат туризмларини ҳам туризмдаги соҳалар деб нотўғри тушунувчилар ҳам кўп. Бундай хулосалар мамлакатимиздаги туризм тадбиркорлигини, туризмга қизиқишни чалкаштириб юборади. Ваҳоланки, халқ ҳўжалигидаги ҳар бир тармоқнинг дастури, бошқаруви, ҳуқуқий-меъёрий ҳужжатлари давлат томонидан тайёрлангандигина у соҳа дейилади, эркин ва тартиб билан ишлайди.

Шунинг учун ҳам қайд қилганимиздек, мамлакатимизда туризмни ривожлантиришни оммавий тарғиб қилиш учун ҳам, туризмдаги тадбиркорликни тўғри ташкил қилишимиз учун ҳам биринчи навбатдаги

вазифамиз туризм соҳаларининг таъриф ва тавсифларини, унинг фаолият чегараларини яхшилаб билиб олишимиз керак.

Туризмнинг турлари ва соҳаларига батафсил тўхталишимиз шу сабабданки, туристларни овқатлантириш хизматлари туризмнинг соҳаларида ҳам турларида ҳам ўзига хос бўлган хизматларни талаб қилади. Булар ҳақида кейинги мавзуларда тўхталамиз.

Бугунги кунда туризм индустрияси жаҳонда хизматлар савдоси соҳасида нисбатан динамик тарзда ривожланиб келаётган тармоқлардан бири ҳисобланади. Сўнгги 20 йил ичида дунё бўйича хорижий туристлар сонининг йиллик ўсиш суръати ўртача 5,1%, туризмдан келадиган даромад, яъни валюта тушумлари эса ўртача 14% дан ошиб бормоқда.

Жаҳонда туризм аҳамиятининг тобора ортиб бориши, аввало, унинг миллий иқтисодиётлардаги улушининг кўпайиши билан изоҳланмоқда. Яқин ва Ўрта Шарқ мамлакатлари (ЯЎШМ) дунё харитасида каттагина ҳудудни эгаллаган 26 та давлатни ўз ичига олади. Улар Шимолий Африка, Арабистон ярим ороли ва Форс кўрфазида жойлашган араб давлатлари ҳамда Туркия, Эрон ва Исроил каби араб бўлмаган давлатлардан иборат. Ушбу мамлакатларнинг аксарияти иқтисодий жиҳатдан ва туризм нуқтаи назаридан ниҳоятда жозибадор ҳисобланади.

Иқтисодий жиҳатдан жозибадорлиги уларнинг аксариятида углеводород қазилма бойликлар захирасининг мавжудлиги бўлса, туристик нуқтаи назардан эса мазкур минтақа мамлакатларининг, деярли, барчаси денгиз соҳиллари ва бой тарихий–маданий ёдгорликларга эга эканлигидадир.

ЯЎШМ да туризм индустриясининг ривожланиши ва ундан келаётган даромадларнинг ортиб бориши мазкур давлатлардаги ижтимоий ва иқтисодий муаммоларни ҳал этишда муҳим омил бўлиб хизмат қилади. Хусусан, туризм индустриясининг шаклланиши ва такомиллашиб бориши, янги иш ўринларининг яратилиши, тарихий – маданий ёдгорликларнинг қайта тикланиши ва экологик мувозанатни сақлашга эътиборнинг кучайиши шулар жумласидандир.

2017 йил маълумотларига кўра, ЯЎШМ ичида Туркия мамлакатга ташриф буюрган сайёҳлар сони ва даромади бўйича пешқадамлик қилади, дунё бўйича эса Франция (86,9 млн. киши), Испания (81,8 млн. к.), АҚШ (76,9 млн. к.), Хитой (60,7 млн. к.), Италия (58,3 млн. к.) дан кейин 6-ўринда (37,6 млн. к.) туради. Мазкур мамлакатларнинг халқаро туризмдан кўрган даромади, мос равишда, 69,9 млрд., 68,4 млрд., 251,4 млрд., 32,6 млрд., 44,5 млрд. ва 31,9 млрд. АҚШ долларини ташкил этди.

Аслида Туркияга келган сайёҳлар сони бўйича рекорд кўрсаткич – 39,8 млн. киши 2014 йилга тўғри келади. Бироқ, 2015 йилдаги содир этилган терактлар туфайли ушбу кўрсаткич 2016 йилда 23,3% га камайиб, 30,3 млн. кишига тушиб қолди.

Таҳлиллардан кўриниб турибдики, ижтимоий-сиёсий вазият тинч мамлакатларда туризм анча барқарор ривожланган ва сайёҳлар сони муттасил ошиб борган. Бироқ, ижтимоий-сиёсий вазият беқарор ва нотинч давлатларда туризм талофат кўрган. Хусусан, Миср Араб республикаси ва Тунисда рўй берган «араб баҳори» оқибатида сайёҳлар сони кескин камайиб кетган. Шу каби, 2015 йили Туркияда содир этилган терактлар бир йил ичида сайёҳлар сонини, қарийб, чорак бараварга қисқартириб юборган. Аксинча, Баҳрайн, БАА ва Марокаш каби сиёсий барқарор ва тинч мамлакатларда туризм мунтазам ўсиш тенденциясига эга бўлган ва ҳозирда ҳам ривожланишда давом этмоқда.

Хулоса қилиб айтганда, туризмнинг ривож, аввало, мамлакатдаги тинчлик-хотиржамликка бевосита боғлиқдир. Шунингдек, ҳукумат томонидан халқаро туризмни ҳар томонлама қўллаб-қувватлаш, инфратузилмани мунтазам равишда такомиллаштириб бориш, инвестицияларни кенгроқ жалб қилиш каби чора-тадбирлар амалга оширилиши лозим. Албатта, Ўзбекистон учун эса ЯЎШМ мамлакатлари туризм индустриясини ривожлантириш тажрибасидан унумли фойдаланиш мақсадга мувофиқдир⁹.

Туризм давлатлар ўртасида ижтимоий-иқтисодий, маъданий ва маънавий алоқаларни мустаҳкамлашга ўзини ҳиссасини қўшиб, дунёда жадал ривожланаётган ва юқори даромад келтирувчи соҳалардан бирига айланган. Сўнгги йилларда, дунё ЯИМда туризмнинг улуши ўртача 11 %ни ташкил қилган жаҳон иқтисодиётининг асосий экспорт қилувчи соҳасига айланган. Охирги 40 йил давомида бошқа мамлакатларга чиқиб кетган туристлар сони деярли 20 баробарга, туризмдан даромад 60 маротаба ва халқаро туризмдан тушган тушумлар 400 миллиард доллардан ортиқ суммани ташкил этмоқда. Туризм соҳаси 192 миллион ишчиларни иш билан таъминлаб келмоқда, бу эса, ўз навбатида дунё аҳолисининг 8% ини ташкил қилади.

Мамлакатимизда ҳам туризм соҳасини жадал ривожлантириш учун тегишли ҳуқуқий замин яратилди. “Туризм тўғрисида” қонун қабул

⁹Абдуллаев Р.В. Яқин ва Ўрта Шарқ мамлакатлари туризм индустрияси ривождаги тенденциялар. «Миллий иқтисодиётнинг барқарор ривожланишида туризмнинг аҳамияти» мавзусидаги республика илмий-амалий конференция материаллари. 11 май 2019 йил Ўзбекистон халқаро ислом академияси нашриёт-матбаа бирлашмаси, Тошкент, 2019.-17-19 б.

қилинди. Ўнлаб турли қонуности ҳужжатлари яратилди. Келажакда туризм соҳаси жадал ривожланадиган соҳага айланиши тайин. Чунки биздаги катта туристик салоҳият мавжуд. Буларни инобатга олиб, мамлакатни ривожлантиришнинг 2017-2021 йилларга мўлжалланган “Ҳаракатлар стратегияси”да ушбу соҳа иқтисодиётнинг етакчи тармоғи сифатида жадал ривожланиши кўзда тутилган. Бу вазифаларнинг ҳаммаси ўз навбатида соҳада кадрлар тайёрлаш, иқтисодий механизмларни шакллантириш ва замон талабидан келиб чиққан ҳолда такомиллаштириш лозимлигини тақозо қилади¹⁰.

1.2. Ўзбекистон Республикасида туризмнинг шаклланиши ва ривожланиши

Ўзбекистонда иқтисодиётнинг бошқа тармоқлари қаторида туризм соҳасининг Марказлашган маъмурий бошқарув тизими 1971-1991 йиллар даврига тўғри келди. Бу даврда салбий оқибатлар ҳам кўзга ташлана бошлади: қурилмай қолган туристик – рекреация мақсадидаги объектлар сонининг кўпайиши, мавжудларида эса мижозларга кўрсатилган хизматларнинг сифати бўйича кўплаб эътирозлар пайдо бўла бошлади. Ижтимоий тадқиқотларга кўра меҳмонхоналар, турбазалар, дам олиш уйлари ҳамда пансионатлар томонидан таклиф қилинадиган 50% гача бўлган барча хизматлар фуқароларнинг норозилигини келтириб чиқарган. Жойлаштириш ва овқатланиш хизматлари билан бирга ҳордиқ чиқариш ва тиббий хизмат кўрсатиш талаб даражасида бўлмаган. Туристик хизмат турлари ва ҳажми сезиларсиз ва сифатсиз бўлган.

Ўзбекистоннинг туризм соҳасидаги ривожланишни шартли равишда бешта босқичга ажратиш мумкин¹¹.

Биринчи босқич. Мустақилликка эришгач *1991 йилдан* кейин Ўзбекистоннинг туристик хизматлар бозори шакллана бошлади, айнан шу даврда республика ўзининг иқтисодий мустақиллигини ва мустақил равишда ташқи дунё бозорларига чиқишини эълон қилди. Шу даврда қабул қилинган ташқи иқтисодий фаолият тўғрисидаги қонун туристик хизматларни сотувчи корхоналарга янги асос яратди. Натижада тармоқда янги бошқарув тизимини шакллантириш, туристик бизнесни юритишга ёрдамлашадиган қўшимча бизнес турларини яратиш, соҳага хизмат қиладиган банк, аудит, маслаҳат хизматларини ташкил этиш, вилоятларда

¹⁰ Пардаев М.Қ. ва бошқалар. Меҳмонхона хўжаликларида самарадорликни ошириш муаммолари. Монография, Тошкент, «Иқтисодиёт», 2013.-212 б.

¹¹ Тухлиев И.С., Ҳайитбоев Р., Сафаров Б.Ш., Турсунова Г. Туризм асослари. Дарслик. Тошкент. 2014.-330 б.

туризм тармоғининг минтакавий бўлинмаларини тузиш, халқаро миқёсда туризм маҳсулотини реклама қилиш, хусусийлаштирилган туристик корхоналарни лицензиялаштириш каби масалаларга алоҳида эътибор берилди. Мустақилликдан кейин туризм соҳасида бир вақтнинг ўзида учта муҳим жараён амалга оширилди:

- эски усулдаги корхона ва ташкилотларнинг таназзулга учраши (экскурсия бюроси, саёҳат бюроси), ўзларининг тузилиши ва фаолият турига кўра янги ишлаб чиқариш талабларига жавоб бермай қолди;
- туроператор ва турагент каби янги туризм ташкилотлари тузилди;
- эски туристик корхоналарни қайта қуриш йўли билан Ўзбекистон ва хорижий истеъмолчилар талаб қилувчи туристик маҳсулотни ишлаб чиқиш йўлга қўйилди.

1992 йилда республикада «Ўзбектуризм» Миллий Компанияси ташкил этилди ва туризм соҳасида бу компания барча ташкилий, бошқарув ҳамда мувофиқлаштириш фаолиятларини амалга ошира бошлади. 1993 йилда «Ўзбектуризм» Миллий Компанияси Бутунжаҳон туризм ташкилотига (БТТ) ҳақиқий аъзо бўлиб кирди ва бу ўз навбатида мамлакатимизда халқаро туризмни ривожлантиришда муҳим омил бўлиб хизмат қилди. 1994 йилда БМТ нинг ЮНЕСКО ташкилоти ҳамда Ўзбекистон ҳукуматининг ташаббуси билан Самарқанд шаҳрида Буюк Ипак йўлидаги шаҳарларда халқаро туризмни ривожлантириш бўйича Самарқанд Декларацияси қабул қилинди.

Бу босқич мобайнида, яъни 1994 йилда ишлаб чиқилган «Туристлик корхоналарни хусусийлаштириш ва давлат тасарруфидан чиқариш дастури» чуқур тизимли - институционал ўзгаришларни амалга оширишда жуда катта аҳамият касб этди. 1994-1995 йиллар мобайнида ««Ўзбектуризм» Миллий Компаниясининг 87,8% туристик объектлари хусусийлаштирилди ва давлат тасарруфидан чиқарилган эди.

Амалга оширилган ўзгаришлар туристларни қабул қилиш шаклини жадаллик билан ривожлантирди. 1995 йилда қабул қилинган Ўзбекистон Республикаси Президентининг «Буюк ипак йўлини қайта тиклашда Ўзбекистон Республикасининг иштирокини авж олдириш ва Республикада халқаро туризмни ривожлантириш борасидаги чора-тадбирлар» тўғрисидаги Фармони¹² Буюк Ипак йўлида туристик маҳсулотни тиклаш борасида стратегик аҳамиятга эга бўлди.

Бу ўз навбатида Ўзбекистон туризм соҳасидаги ислохотларнинг **иккинчи босқичини** бошлаб берди. Натижада Буюк Ипак йўлидаги

¹² «Халқ сўзи» газетаси, 1995 йил 3 июн.

шаҳарлар ва туристик манзиллар рўйхатга олинди, Имом ал-Бухорий, Баҳоуддин Нақшбанд, Абдуҳолиқ Ғиждувоний, Аҳмад ал-Фарғоний, Имом ал-Мотрудий, Маҳмуди Аъзам, Ҳаким ат-Термизий, Ҳазрати Имом, Шайх Шамсиддин Кулол, Бурҳониддин Марғиноний, Бухородаги Чор Бакрлар каби алломаларимизнинг мақбаралари таъмирланди ва зиёратгоҳ мажмуаларга айлантирилди, 1998 йилдан бошлаб Тошкент шаҳрида мунтазам равишда Халқаро туристик кўргазма ташкил этила бошланди, меҳмонхоналардаги халқаро талабларга жавоб берувчи ўринлар сони 4,8 баробарга кўпайтирилди.

Бу босқичда Ўзбекистоннинг туризми соҳасида қўйидаги масалалари амалга оширилди:

- давлат тасарруфидан чиқариш ва хусусийлаштириш жараёни;
- янги хорижий инвесторларни жалб қилиш;
- ташқи бозорларга чиқишнинг янги йўллари излаш;
- халқаро кўргазмаларга чиқиш (Берлин, Лондон, Мадрид, Москва);
- туристик корхоналар ва саёҳатчиларнинг манфаатларини ҳимояловчи нодавлат ташкилотларнинг вужудга келиши;
- туристик йўналишларнинг ранг-баранглигини таъминлаш, маҳсулотнинг экологик талабларини кучайтириш, янги ҳудудларни туристик диққатга сазовор жойлар сифатида очиш;
- Ўзбекистон меҳмонхоналарида хорижий менежментни қўллаш;
- кичик меҳмонхоналар тармоғини кенгайтириш;
- туризм соҳасида мутахассисларни тайёрлаш (ўрта махсус ҳамда олий таълим босқичида);
- хорижий тажрибаларни ўрганиш;
- илмий лойиҳалар тайёрлаш;
- БТТ тадқиқот гуруҳининг Ўзбекистонга келиши ва «Туризм туғрисида»ги Қонунни тайёрлаш борасидаги ишлар;
- турфирмаларнинг нодавлат ва кооператив ташкилотлар «Устоз», «Мерос», «Экосан» ва ҳ.к. билан алоқалари йўлга қўйилди.

Туризм соҳасидаги ислохотларнинг **учинчи босқичида**, 1999 йил 15 апрелда Ўзбекистон Республикасининг Биринчи Президенти Ислам Каримовнинг «2005 йилгача бўлган даврда Ўзбекистонда туризмни ривожлантириш давлат дастури тўғрисида»ги Фармони эълон қилинди, шу йилнинг 20 августида эса Ўзбекистон Республикаси Олий Мажлиси томонидан «Туризм туғрисида» ги Қонун қабул қилинди. Бунинг асосида туризм соҳасидаги бозор муносабатлари узил-кесил йўлга қўйилди ҳамда

халқаро бозорда рақобатбардош туристик маҳсулот яратила бошланди, туризм тизимини бошқаришнинг марказлаштирилишига чек қўйилди. Кўпчилик туристик объектлар ўзларини мустақил равишда бошқара бошлади, хизматлар бозорида рақобатлаша олмайдиган корхоналар ёпилиб, улар ўрнига самарали ишловчи янги корхоналар ташкил этилди.

2000 йилдан бошлаб, Республикамиз туризм соҳаси юқори суръатлар билан ривожлана бошлади. Туризм соҳасидан олинаётган даромадлар йилига 20 ва ундан ортиқ фоизларда ўса бошлади. 2001 йил охирида Афғонистондаги толибонларга қарши ҳаракатларнинг бошланиши ўлкамизга келаётган туристлар оқимини икки йил давомида анча камайтириб юборганидан сўнг, 2003 йилнинг иккинчи ярмига келиб ўлкамиз туризми яна ўзини ўнглаб олди. Шарқий Осиёда ўтган йилларда тарқалган одатдан ташқари Пневмония (Сарс) ва Парранда гриппи каби касалликлар Ўзбекистон туризмига 2001 йил 11 сентябр воқеаларидек кучли таъсир кўрсата олмади.

Туризм соҳасидаги ислохотларнинг **тўртинчи босқичи 2000 йилдан-2016 йилгача давом этди.** Бу даврда хусусий туристик ташкилотлар ассоциациясига ва ташкил этиладиган бошқа туристик ассоциацияларга (масалан, Гид-таржимонлар ассоциацияси, Меҳмонхона эгалари ассоциацияси, Транспортчилар ассоциацияси) «Ўзбектуризм» Миллий Компаниясининг бир қатор ваколатларини ўтказиш устида изланишлар олиб борилди. Бу ўлкамиз туризм хизматлар бозорида фаолият юритувчи корхоналарнинг янада тезроқ суръатларда ривожлантиришга ёрдам берди.

Ўзбекистон Республикасининг бу даврдаги амалга оширилган улкан ишларини ҳисобга олиб, Ислом конференцияси ташкилоти (ОИК) таркибидаги муассасалардан бири – Таълим, Фан ва маданият масалалари бўйича Халқаро ислом ташкилоти (ISESCO) Тошкентни 2007 йилда Ислом маданияти пойтахти, деб эълон қилди. Ўзбекистоннинг ислом маданияти ва илми олдидаги, ислом мероси ва ёдгорликларини асраш ва янада бойитиш борасидаги мислсиз хизматлари учун Тошкент шаҳри шундай юксак ва фахрли унвонга сазавор бўлди.

Бешинчи босқич 2016 йилдан то ҳозиргача давом этиб келмоқда. Бешинчи босқичнинг бошланиши Ўзбекистон республикасининг Президенти Шавкат Мирзиёевнинг Президентлик вазифасини бажаришидан бошланди.

Ўзбекистон Республикаси Президенти Шавкат Мирзиёевнинг *«Ўзбекистон Республикасининг туризм соҳасини жадал ривожлантиришни таъминлаш чора-тадбирлари тўғрисида»*ги 2016 йил 2-декабрдаги ПФ-

4861 сонли Фармони мамлакатимизда миллий туризмни, ривожлантиришда туб бурилишни, янги босқичнинг заминини, истикболли ислохатларнинг шароитларини яратди. Президент фармонида¹³:

- “Мамлакатда туризмни жадал ривожлантириш, мавжуд улкан туризм салоҳиятидан янада тўлиқ ва самарали фойдаланиш, анъанавий маданий-тарихий туризм билан биргаликда туризмнинг бошқа салоҳиятли турларини;

- *зиёрат қилиш, экологик, маърифий, этнографик, гастронмик, спорт, даволаш-созломлаштириш, қишлоқ, саноат, ишбилармонлик туризми ва бошқа турларини жадал ривожлантириш, болалар, ўсмирлар ва ёшлар туризмини, оилавий туризмни, кексалар учун ижтимоий туризмни ривожлантириш;*

- *ички, кириш ва чиқиш туризмини комплекс ривожлантиришининг миллий ва ҳудудий дастурларини ишлаб чиқиш ва амалга ошириш*” белгиланган.

Бу Фармон Ватанимизда миллий туризмни ривожлантиришнинг ҳуқуқий-меъёрий асослари сифатида муҳим тарихий ҳужжат бўлиб қолди.

Ўзбекистон Республикаси Президенти Шавкат Мирзиёевнинг 2018 йил 6 февралдаги “*Кириш туризмини ривожлантириш чора-тадбирлари тўғрисида*”ги ПҚ-3509-сонли Қарори ҳам, мамлакатимизда халқаро туризмни ривожлантиришни давлат миқёсидаги долзарб вазифалар каторига киритилди¹⁴. Қарорда республикага туристлар оқимини кўпайтириш, кириш туризмини миллий иқтисодиётнинг муҳим тармоқларидан бирига айлантириш, мамлакатнинг маданий-тарихий мероси ва табиий бойликларини кенг тарғиб қилиш мақсади белгиланди.

Ўзбекистонда халқаро туризмни ривожлантиришда муҳим ҳуқуқий-меъёрий асос бўлиб қолган бу Қарорда:

1. Виза режимини янада соддалаштириш бўйича амалий чора-тадбирлар режаси;

2. Кириш туризмини янада ривожлантириш бўйича амалий чора-тадбирлар режаси;

3. Туризмни ривожлантириш масалаларида ўзаро ҳамкорликни фаоллаштиришни таъминлаш бўйича маъсуллар бириктириладиган мамлакатлар ва ҳудудлар рўйхати тасдиқланди.

¹³ Ўзбекистон Республикаси Президентининг «Ўзбекистон Республикасининг туризм соҳасини жадал ривожлантиришни таъминлаш чора-тадбирлари тўғрисида»ги ПФ-4861-сонли Фармони. 2016 йил 2 декабр.

¹⁴ Ўзбекистон Республикаси Президенти Шавкат Мирзиёевнинг 2018 йил 6 февралдаги “Кириш туризмини ривожлантириш чора-тадбирлари тўғрисида”ги ПҚ-3509-сонли Қарори.

Ўзбекистонда ички туризмни ривожлантиришда Ўзбекистон Республикасининг Президенти Шавкат Мирзиёевнинг *“Ўзбекистон Республикаси туризм салоҳиятини ривожлантириш учун қулай шарт-шароитлар яратиш бўйича қўшимча ташкилий чора-тадбирлар тўғрисида”*ги 2018 йил 3 февралдаги ПФ-5326-сон Фармони ижросини таъминлаш, шунингдек, ҳудудларни барқарор ижтимоий-иқтисодий ривожлантиришнинг энг муҳим омилларидан бири сифатида ички туризмни жадал ривожлантириш, фуқароларни мамлакатимизнинг маданий-тарихий мероси ҳамда табиий бойликлари билан таништириш мақсадида *“Ички туризмни жадал ривожлантиришни таъминлаш чора-тадбирлари тўғрисида”*ги 2018 йил 7 февраль, ПҚ-3514-сонли Қарори Ватанимизда миллий туризмни ривожлантиришнинг истиқболли босқичини бошлади¹⁵.

Ўзбекистоннинг миллий туризмни ривожлантириш тарихига зарҳал сўзлар билан ёзилиб қолинадиган бу қарор Ўзбекистон халқларида ўз ватанини англаш, билиш ва ўрганиш, дам олиш, миллий ғурур ва ватанни севиш, унга меҳр-муҳаббатли бўлиш, табиати ва табиати бойликларини келажақ авлодлари учун сақлаш ва муҳофаза қилиш ҳис-туйғуларини шакллантиради.

Президент қарорида мамлакатимизда ички туризмни ривожлантиришда қуйидаги муҳим давлат дастурлари, йўналишлари ва режалари белгиланган:

- «Ўзбекистон бўйлаб саёҳат қил!» ички туризмни ривожлантириш дастурини амалга ошириш бўйича амалий чора-тадбирлар режаси;

- туризм инфратузилмасининг бандлигини ҳисобга олган ҳолда ҳудудлар ҳамда жалб этилган ташкилотлар микёсида турлар ва экскурсияларни ташкил қилиш жадвалларини тузиш;

- ёшларни туризм соҳасидаги тадбиркорлик фаолиятига кенг жалб этиш бўйича ахборот-тарғибот тадбирларининг мунтазам ўтказилишини таъминлаш;

- туристлар оқимининг мавсумийлиги ҳамда ҳудудларнинг туризм инфратузилмаси тўлиқ жалб этилишини инобатга олиб, шу жумладан туризм фаолияти субъектларини жалб этган ҳолда Амалий чора-тадбирлар режасининг самарали амалга оширилиши учун зарур чоралар кўрилиши.

Президентимиз мамлакатимизда ички туризмни ривожлантириш ҳақидаги бу муҳим қарорни ўрганар эканмиз туризм соҳасидаги барча туристик фирмалар ва ташкилотлар, таълим тизимидаги барча фаолият

¹⁵Ўзбекистон Республикаси Президентининг *“Ички туризмни жадал ривожлантириш чора-тадбирлари тўғрисида”*ги ПҚ-3514-сон Қарори. Тошкент ш., 2018 йил 7 февраль.

йўналишларида самарали тадқиқотлар ва самарали ишлаш учун шу куннинг долзарб муаммоларини ечишнинг давлат миқёсидаги дастурлари, кўрсатмалари ва йўл-йўриқлари, имкониятлари яратилганлигини, берилганлигини кўрамиз. Бу имкониятлардан унумли фойдаланиш, туризм соҳасида фаолият юритаётганлигимиздан бу қарорнинг бажарилишига ўз ҳиссамизни қўшишга маъсул эканлигимизни англаймиз.

Ўзбекистон Республикаси Президентининг “Ўзбекистон Республикаси туризм салоҳиятини ривожлантириш учун қулай шароитлар яратиш бўйича қўшимча ташкилий чора-тадбирлар тўғрисида”ги Фармони¹⁶ 2018 йил 3 февралда қабул қилинди.

Бу Фармон бўйича Ўзбекистон Республикаси бой маънавий-маданий меъросга, турли-туман тарихий-археологик объектларга, қулай табиий-иқлим шароитига ва кўп тармоқли ижтимоий инфратузилмага эга бўлиб, бу эса туризмнинг турли шакллари илдам ривожлантириш учун барча зарур шарт-шароитларни яратди.

Қисқа вақт ичида Республикада туристик соҳани ривожлантириш бўйича қатор чора-тадбирлар амалга оширилди. Жумладан, Ўзбекистоннинг туризм салоҳиятини комплекс равишда ривожлантиришга йўналтирилган 20 дан ортиқ норматив-ҳуқуқий ҳужжатлар қабул қилинди, улар ўз навбатида туризм соҳасидаги янги давлат сиёсати асос бўлди, туризм соҳасидаги субъектларга аҳамиятли тарзда солиқ ва божхона имтиёзлари ва афзалликларини берди.

Шу билан бир қаторда, соҳада бир қатор ҳал этилмаган масалалар мавжудлиги, шу жумладан хорижий фуқаролар учун виза ва паспорт режимини либераллаштириш ишлари секин олиб борилаётганлиги, улар учун электрон кириш визаларини расмийлаштириш имконияти мавжуд эмаслиги, бой ички ва зиёрат туризмлари салоҳиятидан суғурилган фойдаланилганлиги, инвестициялар, хусусан, хорижий инвестициялар секин жалб этилаётганлиги сабабли туризм инфратузилмасининг етарлича ривожланмаганлиги, шунингдек, ахборот-коммуникация технологиялари етарлича татбиқ этилмаётганлиги соҳанинг ривожланишига тўсқинлик қилиб келаётганлиги таъкидланди.

Мазкур Фармонда Исроил давлати, Индонезия Республикаси, Корея Республикаси, Малайзия, Сингапур Республикаси, Туркия Республикаси ва Япония фуқаролари, шунингдек, Ўзбекистон Республикасига мунтазам

¹⁶ Ўзбекистон Республикаси Президентининг “Ўзбекистон Республикаси туризм салоҳиятини ривожлантириш учун қулай шароитлар яратиш бўйича қўшимча ташкилий чора-тадбирлар тўғрисида”ги Фармони, 2018 йил 3 феврал.

авиакатновларни амалга оширувчи хорижий авиакомпаниялар хаво кемалари экипажининг аъзолари учун Ўзбекистон Республикаси ҳудудига кирган кундан эътиборан 30 кунлик муддатга визасиз режим белгиланиши кўзда тутилди.

Шунингдек, Европа иттифоқи, Шарқий Осиёнинг бир қатор давлатлари ва Яқин Шарқ мамлакатларининг, ҳамда Ҳиндистон Республикаси, Канада, Янги Зеландия, Америка Қўшма Штатлари каби 39 та мамлакат фуқаролари учун Ўзбекистон Республикаси Ташқи ишлар вазирлигига туристик ваучерни ёхуд Ўзбекистон Республикасига таклиф қилаётган юридик ёки жисмоний шахснинг мурожаатномасини тақдим этишга оид талаб бекор қилинишини ҳамда ҳужжатларни қабул қилиш кuni ҳисобга олинмаган ҳолда икки иш кuni мобайнида визани расмийлаштиришни кўзда тутадиган туризм визаларини расмийлаштиришнинг 2018 йил 10 февралдан эътиборан соддалаштирилган тартиби киритилди.

Мамлакатнинг туристик, маданий, табиий ва спорт салоҳиятини тарғиб қилиш бўйича ишларни янада фаоллаштириш мақсадида Ўзбекистон Республикаси Туризмни ривожлантириш давлат қўмитаси ҳузуридаги «Миллий туризм маҳсулотини тарғиб қилиш маркази» ДУК Ўзбекистон Республикаси Туризмни ривожлантириш давлат қўмитаси ҳузуридаги «Миллий PR-маркази» ДУК сифатида қайта ташкил этилди ҳамда унга республиканинг туризм салоҳиятини тарғиб қилишни ташкил этиш бўйича вазифалар юклатилди. Шу билан бирга, 2018 йилнинг 1 июлидан эътиборан бир қатор хорижий мамлакатлар фуқаролари учун электрон кириш визаларини бериш тизими жорий этилади.

Фармон қабул қилиниши билан республикада «Ўзбекистон бўйлаб саёҳат қил!» номи остида мамлакат бўйлаб таништирув саёҳатлари ва турларини ташкиллаштиришнинг кенг миқёсли дастури ишга туширилмоқда, унинг доирасида бир миллионга яқин фуқароларимиз, шу жумладан ўқув муассасаларининг ўқувчилари ва талабалари, ногирон болалар ва кам таъминланган оилалар фарзандлари, ишчилар, нафақахўрлар, маҳалла фаоллари, аёллар ва аҳолининг бошқа қатламлари ҳам мамлакат бўйлаб саёҳат қилиш имконига эга бўлдилар.

Туризм соҳасидаги тадбиркорлик субъектларини қўллаб-қувватлаш мақсадида меҳмонхоналар, улар бўйидаги йўл, муҳандислик ва коммуникация инфратузилмаларини қуриш бўйича инвестиция лойиҳаларини биргаликда молиялаштириш учун туризм соҳаси тадбиркорлик субъектларига кредит маблағларини ажратиш мақсадида

Ўзбекистон Тикланиш ва тараққиёт жамғармасининг кредит линияларини очиш назарда тутилди.

Асосий фаолияти тематик хиёбонлар хизматларини ташкиллаштириш- дан иборат бўлган юридик шахслар мавзули истироҳат боғларини фойдаланишга топшириш санасидан бошлаб 3 йил муддатга юридик шахслардан олинадиган фойда солиғи, ер солиғи ва мол-мулк солиғини ҳамда ягона солиқ тўловини тўлашдан озод этилди. Шунингдек, тематик хиёбонлар, меҳмонхоналар ва бошқа жойлаштириш воситаларини куриш, реконструкция қилиш ва жиҳозлаш учун тематик хиёбонлар, меҳмонхоналар ва бошқа жойлаштириш воситалари томонидан 2022 йил 1 январгача олиб кирилаётган жиҳозлар, техника, хом ашё, бутловчи буюмлар ва захира қисмлари ва курилиш материаллари ва Ўзбекистон Республикасида ишлаб чиқарилмайдиган бошқа материаллар божхона тўловларидан озод этилди.

Бундан ташқари, туризм соҳасида фаолият юритадиган тадбиркорлик субъектлари республика ҳудудига олиб кирилаётган туристик тоифадаги транспорт воситалари ҳамда канат йўли, тоғ-чанғи кўтаргичлар, фуникулёрлар ва бошқа шунга ўхшаш объект ва иншоотларни куриш, реконструкция қилиш ва жиҳозлаш учун жиҳозлар, механизмлар ва захира қисмлари, шунингдек, ҳаво шарлари, аэростатлар, квадроцикллар ва моторли қайиқлар учун 2022 йил 1 январгача божхона тўловларидан озод этилади.

Фармон билан Қорақалпоғистон Республикасида рўйхатга олинган лицензияга эга бўлган туризм операторларига истисно тариқасида экстремал турларни ташкил қилиш учун олиб кирилаётган двигатели ҳажми 2,4 л. дан кам бўлмаган юқори ўтиш қобилиятига эга бўлган транспорт воситаларига автотранспорт воситаларини рўйхатга олиш бўйича алоҳида давлат рақами сериясини татбиқ этган ҳолда ва улардан фақатгина Қорақалпоғистон Республикаси ҳудудида фойдаланиш шарти билан 5 йил муддатга бўлиб-бўлиб тўлаш орқали амалдаги ставканинг 25 фоизи миқдорида бож тўловларини тўлашга рухсат этилди.

Ахборот-коммуникация технологияларини туризм соҳасига жадал татбиқ этиш мақсадида Фармон билан қуйидагилар белгиланди:

- 2018 йилнинг 1 январидан эътиборан туризм маҳсулотларини сотиш ва/ёки туризм хизматларини онлайн бронлаш бўйича хизмат кўрсатувчи хўжалик юритувчи субъектларга электрон тўловлар, бронлаш, эквайринг ва бошқа электрон хизматларни татбиқ қилиш, шунингдек, туризм хизматларининг замонавий турларини таклиф қилувчи

ихтисослаштирилган интернет-сайтлар ва порталларни йўлга қўйишни рағбатлантиришга йўналтирилган солиқ имтиёзларини тақдим қилиш;

- ўз ҳудудида Интернет тармоғига симсиз бепул уланиш ҳудудларин (Wi-Fi) ўрнатган хўжалик юритувчи субъектларга тегишли сифатдаги симсиз уланиш ҳудудини кенгайтириш учун асбоб-ускуналарни харид қилиш ва интернет-трафикни сотиб олишга йўналтирилган солиқ имтиёзларини жорий қилиш;

- туну-кун намоёиш этиладиган «Dunyo Bo‘ylab» телеканали Ўзбекистон Республикаси Туризмни ривожлантириш давлат қўмитасининг ички туризм, дам олишнинг фаол турлари ва спорт туризмни ривожлантириш, маданий мерос объектлари ва табиий бойликлар, шу жумладан қўриқладиган табиат ҳудудларини сақлаш ва улардан фойдаланиш бўйича ўтказиладиган тадбирларни ёритиш масалалари бўйича ахборот ҳамкори сифатида белгиланган.

Фармонда белгиланган тадбирларнинг амалга оширилиши Ўзбекистон миллий туризмни жадал ривожлантириш ва уларнинг бой салоҳиятидан ҳар томонлама фойдаланиш учун янада қулай шароитлар яратиб келмоқда¹⁷.

1.3. Фаннинг мақсади, вазифаси, объекти ва предмети

Ўзбекистон Республикаси Вазирлар Маҳкамасининг 2012-йил 10-октябрдаги “Умумий овқатланиш ташкилотлари фаолиятини такомиллаштириш ва ходимлар малакасини ошириш бўйича” Қарорига¹⁸ асосан Ўзбекистон Ошпазлар Уюшмаси қошида миллий ошпазлик санъати Халқаро Маркази ташкил қилинди. Узоқ тарихга эга анъаналарнинг борлиги ва миллий таомларнинг турли-туманлиги ўзбек ошпазчилигининг хорижий мамлакатларда кенг оммалашишига олиб келиши ушбу ҳужжатда ўз аксини топган.

Ватанимизнинг вилоятларида, туманларида, шаҳарларда ва қишлоқларида фақат шу жойларга тайёрладиган таомлар мавжуд бўлиб, унинг мазаси ва таркиби бошқа манзилларда такрорланмайди. Шу жиҳатлари билан бундай таомлар маҳаллий аҳоли учун ҳам, хорижий туристлар¹⁹ учун ҳам мазали ҳисобланади.

¹⁷ ЎзА. 6.02.2018 й.

¹⁸ «Umumiy ovqatlanish tashkilotlarining faoliyatini yanada takomillashtirish va xodimlarining kasbiy darajasini oshirish chora-tadbirlari to'g'risida» O'zbekiston Respublikasi Vazirlar Mahkamasining 2012-yildagi 289-sonli qarori.

Шунинг учун ҳам туристларнинг, айниқса хорижий туристларнинг Ўзбекистон халқларининг миллий ошхонаси, ундаги миллий таомлар ва пазандачилигидан баҳраманд бўлишини ташкил қилиш ва амалга ошириш мамлакатимизда миллий туризмни ривожлантиришда муҳим аҳамият касб этади.

Ўзбекистоннинг 2012-йилнинг октябрида “Бутунжаҳон Ошпазлар Уюшмаси”га аъзо бўлиши ҳамда «Миллий Ошпазлик санъати Халқаро Маркази»нинг ташкил этилиши ўлкамизда миллий туризмни ривожлантиришда туристларни, айниқса хорижий туристларнинг овқатланишини сифатли ва самарали ташкил қилиш туризми ривожига кун тартибига чиқарди.

Кейинчалик эса хизмат кўрсатиш ва туризм соҳаларида ўқитилаётган мутахассисларга туристларнинг овқатланишини ташкил қилиш бўйича билимлар бериш талаблари келиб чиқди. Бунда ўрганаётган фанимизнинг шаклланиши қайд қилинганлар билан боғлиқ эканлиги маълум бўлади.

“Туристларнинг овқатланишини ташкил қилиш” *фанининг мақсади* – талабаларга туристларнинг овқатланишини самарали ташкиллаштиришнинг Ўзбекистон миллий туризмни ривожлантиришдаги аҳамияти, асосий усуллари, овқатлантириш хизматлари, техникаси ва ташкиллаштиришни такомиллаштириш кўникмаларини шакллантиришдан иборат.

“Туристларнинг овқатланишини ташкил қилиш” *фанининг вазифаси* қуйидагиларни ўз ичига олади:

- талабаларга туризмнинг ижтимоий-иқтисодий глобал жараён сифатидаги ўрни ҳақида билимлар бериш;
- талабаларга Ўзбекистон Республикасида туризмнинг шаклланиши ва ривожланиши ҳақида маълумотлар бериш;
- туризм индустриясида хизмат, хизмат кўрсатишда овқатланишни ташкиллаштиришнинг аҳамиятини тушунтириш;
- туристларнинг овқатланишида ишлаб чиқариш технологиясини ташкиллаштиришни ўргатиш;
- дунё мамлакатларининг ошхоналаридаги миллий таомлар тайёрлашнинг асосий хусусиятлари ҳақида билимлар бериш;
- туристларнинг овқатини тайёрлаш технологиясининг ўзига хос хусусиятларини ўргатиш;
- туристларнинг овқатланишини меҳмонхонада, транспортда, дам олиш жойларида ташкиллаштиришни ўргатиш;
- туристларнинг овқатланиши хоналарини овқатланишига тайёрлаш;

- хорижий туристларни овқатлантириш хизматларини ўрганиш;
- туристлар овқатланишини ташкиллаштириш усуллари, сервис хизмат кўрсатиш фаолияти, техникаси ва технологиясини ўргатишдан иборат.

“Туристларнинг овқатланишини ташкил қилиш” **фанининг объекти** –мамлакатимиздаги умумий овқатланиш корхоналарининг барчаси ҳисобланади.

“Туристларнинг овқатланишини ташкил қилиш” **фанининг предмети** – ушбу фанни тайёрлаш ва талабаларга ўқитиш, ўргатиш жараёнларида келиб чиқадиган воқеъликлар ва муносабатлар йиғиндисидан иборат.

Таянч сўзлар: туризм, турист, якка туризм, гуруҳли туризм,оилавий туризм, фаол туризм, суст туризм, ташкиллаштирилган туризм, ташкиллаштирилмаган туризм.

Назорат саволлар:

1. Туристик фаолият қандай йўналишларда ташкил қилинади?
2. Ташкиллаштирилмаган туристик фаолият қандай амалга оширилади?
3. Ташкиллаштирилган туристик фаолият қандай амалга оширилади?
4. Турнинг таркибида нималар режалаштирилади?
5. Ушбу фаннинг мақсади ва вазифаларида нималар белгиланган?

Мавзу бўйича топшириқлар:

1. “Туризм–ижтимоий-иқтисодий глобал жараён сифатида” мавзусида маъруза тайёрланг ва амалий дарсларда маъруза қилинг.
2. Ўзбекистон Республикасида туризмнинг шаклланиши ва ривожланиши босқичларини тушунтириб беринг.
3. Фаннинг мақсади, вазифаси,объекти ва предмети тушунтиринг.
4. “Туризм” ва “турист” атамаларидаги фарқларни тушунтиринг.
5. Ўзбекистон республикаси Президенти Шавкат Мирзиёевнинг “Ўзбекистонда туризмни ривожлантириш ҳақидаги Қарорларида белгиланган режаларни айтиб беринг.

Мавзунини ўзлаштириш бўйича тест саволлари:

1. Ўзбекистон Республикаси БТТга қачон аъзо бўлган?

- | | |
|-------------|-------------|
| а) 1993 йил | б) 1994 йил |
| в) 1995 йил | г) 1996 йил |

2. Туризм бўйича Самарқанд декларацияси қачон қабул қилинган?

- а) 1994 йил
б) 1993 йил
в) 1996 йил
г) 1997 йил

3. «2005 йилгача бўлган даврда Ўзбекистонда туризмни ривожлантириш давлат Дастури тўғрисида»ги Ўзбекистон Республикаси Президентининг Фармони қачон қабул қилинган?

- а) 1999 йил
б) 1998 йил
в) 2000йил
г) 2001йил

4. Туризм соҳасидаги хусусийлаштириш ва давлат тасарруфидан чиқариш жараёнлари туризм соҳасидаги ривожланишнинг қайси босқичига тўғри келади?

- а) иккинчи босқич
б) биринчи босқич
в) тўртинчи босқич
г) учинчи босқич

5. Халқаро ислом ташкилоти (ISESCO) Тошкентни қачон Ислом маданияти пойтахти деб эълон қилган?

- а) 2007 йил
б) 2006 йил
в) 2008 йил
г) 2009 йил

6. Ўзбекистонда туризм ривожланишининг ҳозирги босқичи қачон бошланди?

- а) 2016 йилдан б) 2017 йилдан
в) 2018 йилдан г) 2019 йилдан

2 – БОБ. ТУРИЗМ ИНДУСТРИЯСИДА ХИЗМАТЛАР, ХИЗМАТЛАР КЎРСАТИШДА ОВҚАТЛАНИШНИ ТАШКИЛ ҚИЛИШНИНГ АҲАМИЯТИ

2.1. Туризм индустриясидаги хизматлар

Бугунги кунда «туризм индустрияси» тушунчасининг кўплаб таърифлари мавжуд бўлиб, бундай таърифлардан энг мукаммалрокларидан бири Бирлашган МиллатларТашкилотининг 1971 йилда ўтказилган савдо ва тараққиётга бағишланган анжуманида берилган эди¹⁹. Ушбу анжуманда эътироф этилганидек, туризм индустрияси туристлар эҳтиёжини кондиритиш учун туристик маҳсулотлар яратишга йўналтирилган барча туристик ташкилотларнинг турли фаолиятлар йиғиндисидан иборат.

Кейинги йиллар давомида ушбу таърифнинг мазмун ва моҳиятини аниқлаштириш ҳамда туризм индустриясининг таркибий қисмларини тавсифлаш йўлида кўплаб тадқиқотлар бўлди²⁰. Аммо бунга қўл урган тадқиқотчи ва амалиётчилар турли қийинчилик, тўсиқларга дуч келдилар. Бундай қийинчиликларнинг юзага келишига асосий сабаб, туризм индустриясининг иқтисодийнинг бошқа соҳалари билан ҳамбарчас боғлиқлигидадир. Туризмнинг кенг даражадаги эҳтиёжини кондиритишда саноат ва қишлоқ хўжалиги, қурилиш ва савдо соҳалари ягона, алоҳида бир тузилмалар сифатида иштирок этадилар. Шу сабабли туризм индустриясини бошқа соҳалардан кескин чегаралашга унчалик ҳам эътибор қаратиш шарт эмас.

Туризм индустрияси табиий бойлик, моддий ва маънавий манбалардан фойдаланиш асосида туризм моддий-техника базасини, унинг кадрлар захирасини яратиш ҳамда туристик маҳсулотни ишлаб чиқариш, унинг истеъмолини таъминлаш имконини берадиган турли хўжалик ва ишлаб чиқариш соҳалари ҳамкорлигининг йиғиндисидан иборатдир.

Ҳозирги кунда фаол истеъмолчи ўзига керакли хизматлар ҳақида индивидуал тасаввурини шакллантиради ва бу таклифга бевосита таъсир ўтказади. Натижада туризм индустрияси ўз таркибини ўзгартириб, янги, замонавий туристнинг хоҳиш-истаклари ҳисобга олинган туристик-рекреация объектларни яратади ҳамда туристларга хизмат кўрсатиш

¹⁹ <http://www.unwto.org>

²⁰ Квартальнов В.А. Теория и практика туризма. Москва, "Финансы и статистика". 2003.-660 с.; Биржаков М.Б. Введение в туризм. Издания 9-е переработанное и дополненное – СПб.: «Издательский дом Герда», 2007.-576 с.; Дурович А.П. Организация туризма. Минск. «Новое знание», 2006.-632 с.; Александрова А.Ю. География туризма. Москва, КноРУС, 2010.- 592 с.; Пардаев М.Қ., Атабаев Р. Туризм асослари. Самарқанд, 2006.-76 б.; Тухлиев И.С., Ҳайитбоев Р. ва бошқалар. Туризм асослари. Дарелик. Тошкент, 2014.-331 б.

соҳасига яшаш тарзининг қулайлиги ва кўрсатилаётган хизматларнинг юқори сифатлилигини, ўзига хослигини таъминлаш учун зарур бўлган янги фаолият турларини жалб этади.

Бу эса, ўз навбатида, туризм инфраструктурасини ташкил этувчи муҳит ва ресурслардан жадал фойдаланишга ҳамда авваллари туристик ҳисобланмаган янги ресурсларни (қишлоқ ва экологик туризм) муомалага жалб этишга ундайди. Туризм индустрияси мавжуд ресурслардан шунчаки фойдаланиб қолмасдан, балки муҳитга нисбатан ўз индивидуал талабини шакллантириб, ўзаро таъсир хусусиятларини ўзгартиради.

Туризм индустрияси – бу меҳмонхоналар ва жойлаштириш воситалари, транспорт воситалари, умумий овқатланиш объектлари, кўнгил очиш объектлари ва воситалари, даволаш, соғломлаштириш, спортга доир, диний-маросимчилик, ишбилармонликка ва бошқа мақсадларга молик воситалар, туризм операторлари ва туризм агентлигини амалга оширувчи, шунингдек, туризм инфратузилма ташкилотлари мажмуидан иборат бўлади.

Ўзбекистон Республикасининг «Туризм тўғрисида»ги Қонунида туристик индустрия тушунчаси қуйидагича таърифланади: *туристик индустрия* – жойлаштириш воситалари, транспорт, умумий овқатланиш объектлари ва кўнгилочар, маърифий, ишбилармонлик, даволаш-соғломлаштириш, жисмоний тарбия-спорт ҳамда бошқа мақсадга мўлжалланган объектлар, туристик фаолиятни амалга оширувчи ташкилотлар, экскурсия хизматларини кўрсатувчи ташкилотлар мажмуи, шунингдек экскурсия етакчиларининг, гидлар (гид-таржимонлар) ҳамда йўриқчи-йўл бошловчиларнинг хизматлари мажмуи, деб берилган.

Туроператор ва турагентлар фаолияти. Туризм индустриясининг ташкилотчиларига туризм соҳасидаги икки хил корхона тўғри келади: туроператорлар ва туристик агентликлар. Бу корхоналар туризм хизматининг ўзи билан бевосита шуғулланмайдилар, балки фақат истеъмолчи (турист) билан бевосита хизмат кўрсатувчининг ўртасида воситачилик вазифасини бажарадилар. Ўз навбатида уларнинг фаолияти ҳам хизмат кўрсатишнинг асосини ташкил қилади.

Франциянинг туристик қонунчилигида бу корхоналарни уларнинг моҳияти ва вазифасининг харақтерига мувофиқ равишда туризм ташкилотчилари деб тўғри номлайдилар. Туризм индустриясининг шиддат билан ривожланиши, туризм бозорида рақобатнинг юзага келиши ва кучайиши туроператорлар фаолиятига таъсир кўрсатди ва уларнинг кейинги ихтисослашувини аниқлаб берди.

Туроператор бу – тижорат мақсади учун туризм маҳсулотини сотишга таклиф этувчи, уни тайёрлаш ва режалаштиришда бевосита иштирок этувчи туризм бозорини фаол субъекти ҳисобланади.

Туроператор ўз фаолияти давомида ваколат имтиёзига эга харидор агентлари номидан туристик хизматларни бир неча муддат илгари харид этиш, бронлаштириш, ўзлаштириш, турпакетлар ҳозирлаш жараёнларини ҳам амалга оширади.

Туроператор – туристик пакет ишлаб чиқувчи сифатида у туристик йўналишлар ишлаб чиқиш ва турлар комплектацияси билан шуғулланади, уларнинг амал қилишини таъминлайди, рекламани ташкил қилади, бу йўналишлар бўйича нархларни ҳисоблайди, турларни тўғридан-тўғри ёки туристик агентликлар воситасида туристларга сотадилар. Туроператор туристларни турли туристик хизматлардан танлаш имконини таъминлаб беради ва бир вақтнинг ўзида бошқа шаҳар ва жойларда хизмат кўрсатишга буюртма бериш вазифасини ўз зиммасига олиб оsonлаштиради.

Туроператорлар туризм индустриясида махсус ролни бажарадилар. Улар турмаҳсулотларни (жойларни-самолётда, номерларни-меҳмонхонада) сотиб оладилар, туристик хизматлар пакетини шакллантирадилар ва фойда олиш мақсадида турли тўғри ёки билвосита фойдаланувчиларга (туристларга) сотадилар. Туроператор туристик хизматларни алоҳида ҳам сотиши мумкин. Бу ё фойда олиш, ёки зарурият юзасидан қилинади. Масалан, имтиёзли нархларда сотиб олинган самолётдаги жойлар сонини тўлдириш учун у чипталарни ҳам сотиши мумкин ва бунда у воситачи сифатида бўлади.

Биринчи ҳолда туроператор пакет шакллантираётганда у турмаҳсулотлар ишлаб чиқарувчиси сифатида фаолият юритади. Иккинчи ҳолда, туроператор хизматларини алоҳида сотаётганда туристик хизматларнинг улгуржи диллерига айланади. Бу ҳолат туроператор ишлаб чиқарувчидан туристик пакетни шакллантириш учун керагидан ортиқча туристик хизматлар сотиб олганда бўлиши мумкин.

Бундан ташқари, ҳозирда оммавий сотиб олгани учун меҳмонхоналар ва хизматлар етказиб берувчилар орасида тегишли имтиёзларга эга бўлган махсуслашган улгуржи туроператорлари мавжуд. Туроператорнинг яна бир аҳамиятли жиҳати шундаки, у туристлар учун иқтисодий қулай бўлган туристик пакетларни шакллантириш учун оладиган хизматларининг нархи ўзгаришидан кафолатлана олиш қобилиятига эга. Улгуржи туроператор нархлари ҳар доим меҳмонхоналар нархларидан арзон бўлади.

Аммо барибир туроператорлар маҳсулотларнинг кенг кўламининг улгуржи сотувчиси сифатида эмас, балки янги маҳсулотлар ишлаб чиқарувчи сифатида кўриб чиқиш лозим. Туроператорнинг асосий фаолияти турлар ёки турпакетларни шакллантиришдан иборатдир.

Ўзбекистон Республикаси «Туризм тўғрисида»ги Қонуни бўйича ўз туристик маҳсулотини шакллантирадиган ва унга ўз йўлланмасини чиқарадиган туристик ташкилотгина туроператор ҳисобланади. Бундай талабларни туристик фирма бажаради.

Туроператорлик фаолиятида хизмат кўрсатишни шакллантириш ва сотиш жараёнларида туроператорларнинг турни ишлаб чиқишдаги ташкилий босқич ишлари қуйидаги кетма кетликда амалга оширилади:

- талабни ўрганиш;
- истиқболни режалаштириш;
- хизматларини таъминловчилар билан шартномалар тузиш;
- йўлланма баҳосини ишлаб чиқиш ва реализация қилиш;
- турни товар-услугалар билан таъминлаш;
- туристларни ҳужжатлари билан таъминлаш;
- реализацияни амалга ошириш;
- реклама ва ахборотлар билан шуғулланиш;
- турни ўтказиш ва хизмат кўрсатиш сифати юзасидан назорат ўрнатиш.

Туроператорлар ва турагентлар ҳамкорлиги ҳар иккала томонга манфаат келтиради. Туроператорда мавжуд тармоқланган контрагентлик тармоғи унга туристик сафарларни сотиш ҳажмини ўстиришга имкон беради, янги бозорга чиқади, жумладан чиқиш туризмнинг ҳудудий бозорига кириб боради. Бу билан ўз ходимларини таъминлаш харажатларини, ижара биноларини, уларни ускуналарини тежайди.

Ўз навбатида турагент сафарларни охириги истеъмолчисига сотиб бергани учун воситачилигига коммиссион мукофот олади. Унинг ҳажми одатда сотилган туристик маҳсулот баҳосига нисбатан фоиз ҳисобида аниқланади ва 10 % ни ташкил қилади. У кўпайтирилиши ҳам мумкин (масалан, келишилган ҳажмдан кўпроқ туристик хизмат сотилганда). Коммиссион мукофот турагентликнинг асосий даромад манбаи бўлиб хизмат қилади.

Туроператор ҳар доим сотиш учун турмаҳсулот захирасига эга бўлади, турагент бўлса мижоз сотиб олиш истагини билдирган ҳолдагина маълум хизматларни талаб этади. Бироқ амалиётда баъзан туроператор ва турагент орасидаги фарқни ажратиб бўлмайди, чунки ҳар иккаласи ўхшаш

вазифаларни ҳал қилишлари мумкин. Масалан, фирма туроператор сифатида йўналишлар ишлаб чиқиши, туристлар ва бошқа агентликларга сотиши ҳам мумкин. Худди шу вақтда айнан шу туристик ташкилот турагент сифатида бошқа фирмалардан хизматлар сотиб олиши ва туристларга сотиши ҳам мумкин.

Туристтик агентликлар (турагент) – бу истеъмолчига, яъни туристга ёки мижозларга айрим туристик хизматлар ва турларни чакана сотиш функциясини амалга оширувчи юридик ёки жисмоний шахсдир.

Агентлаштириш соҳасида фаолиятнинг бир нечта турлари фаркланади, шахс номидан ва корхонанинг топшириғи бўйича турларни сотиш. Моҳиятан бу турли хилдаги туроператорларнинг «туристик йўлланмалар дўкони» дир. Туристтик йўлланмада доимо бундай сотишни амалга оширган туроператор ва турагентнинг барча реквизитлари тўлиқ кўрсатилади, агентлик фоизи тушунчаси бор бўлган мамлакатларда, агентлик фоизининг суммаси доимо туристик хизматларнинг чеки ёки ваучерида кўрсатилган бўлади.

Бундай мамлакатларда йўлланмалар юк *ваучер* бўлиб, унда касса аппаратидаги маълумотни ёзиб қўйиш учун махсус хошия мавжуд. Бундай ҳолда агентликнинг ўзи барча оқибатлари ва жавобгарликни бўйнига олган ҳолда туроператорлик функциясини бажаради.

Ҳозирги пайтда турларни истеъмолчига Интернет тармоғи орқали сотиш шаклланмоқда, лекин истеъмолчига фақат ахборот бериш ва маҳсулот таклиф этиш, уни мижознинг талабномаси бўйича ўзлаштириш босқичларгина автоматлаштириш имкониятига эга, баъзи ҳолларда, масалан, банкдаги ҳисоб-китобларни ёки кредит карталарининг рақамларини кўрсатишда ҳақ тўлаш ҳам назарда тутилади.

Туроператорлар турни ишлаб чиқиш жараёнида туризмдаги асосий хизматлар кўрсатувчи корхоналар (транспорт хизматлари, жойлаштириш хизматлари, овқатлантириш хизматлари, гид-экскурсия хизматлари ва бошқалар) билан мустаҳкам алоқада бўлади ва улар билан хизматлар кўрсатишни ташкил қилиш бўйича шартномалар тузади. Ўз ўрнида туризмда асосий хизматлар кўрсатувчилар ҳам туроператор хизматларидан манфаатдор ҳисобланади.

Тараққиётнинг ҳозирги босқичида мамлакатнинг ёки туристик марказнинг ижтимоий тузилишидан катъий назар туризм индустриясида туристик фаолиятни амалга оширувчи бир қанча турли хилдаги корхоналар, туризмни ташкиллаштирувчи туроператор ва туристик агентликлар мавжуд. Бундан ташқари туристларни ташувчи, меҳмонхоналар ва жойлаштириш

тизимининг бошқа корхоналари, умумий овқатланиш, аттракционлар ва кўнгил очар жойлари, шунингдек, улар қаторига банк соҳасидаги муассасалар, суғурта хизмати ва бошқалар кирази.

Туризмнинг махсус турларида даволаш муассасалари, ўқитиш тизими муассасалари ҳамда аниқ туристик маҳсулотнинг мақсадларига мувофиқ келадиган спорт ва бошқа муассасалар иштирок этишлари мумкин. Бу ташкилотларнинг барчаси бир-бирларини уйғун равишда тўлдириши ва истеъмолчи учун зарур бўлган ҳамда ассортимент бўйича етарли даражадаги барча хизматларни кўрсатади.

Бугунги кунда туризм жаҳондаги учта етакчи соҳалар қаторига киритилмоқда, тез суръатларда ривожланмоқда ва унинг муҳим ижтимоий ҳамда иқтисодий аҳамиятга эга бўлиши қуйидаги омиларга таъсири билан белгиланади:

- маҳаллий даромадни ўстиради;
- янги иш ўринларини яратади;
- туристик хизматлар ишлаб чиқариш билан боғлиқ бўлган барча соҳаларни ривожлантиради;
- сайёҳлик марказларида ижтимоий ва ишлаб чиқариш инфраструктурасини ривожлантиради;
- халқ ҳунармандчилиқ марказлари фаолиятининг ривожланишини тезлаштиради;
- маҳаллий аҳоли яшаш даражасининг ўсишини таъминлайди;
- валюта тушумлари миқдорининг ўсишига ёрдам беради ва бошқалар.

Ўзбекистон Республикасининг «Туризм тўғрисида»ги Қонунидаги айрим моддаларда туристик хизматлар билан боғлиқ тушунчаларнинг таърифи берилган. Жумладан, Қонуннинг 3-моддасида туристик хизматлар тушунчаси келтирилган бўлиб, унга қуйидагича: *“жойлаштириш, овқатлантириш, транспорт, экскурсия ва маслаҳат хизмати кўрсатиш бўйича хизматлар, шунингдек турист ва экскурсантнинг эҳтиёжларини қаноатлантиришга қаратилган хизматлар”* таърифланади.

Қонуннинг 21-моддаси: «Туристик хизматларни сертификатлаштириш», - деб номланиб, унда қуйидаги жумлаларни ўқиймиз: Туристик хизматлар мажбурий сертификатлаштирилиши лозим.

Туристик хизматлар – турист ва экскурсант эҳтиёжларини кондириш ва таъминлашга қаратилган, хизмат соҳасидаги бир мақсадга йўналтирилган ҳаракатлар тўплами бўлиб, улар туризм мақсадларига, ҳарактерига ва туристик хизматнинг қандай йўналтирилганлигига жавоб бериши ҳамда

умуминсоний тамойилларга қарши бўлмаслиги керак. Давлат стандарти таърифига кўра, туристик хизматлар – туристларнинг эҳтиёжларини қондириш фаолияти билан шуғулланувчи туризм ташкилотларининг фаолияти маҳсулидир.

Умуман хизматлар – бу кўзга кўринмас товарнинг ўзига хос туридир. Хизмат бевосита истеъмол жараёнида юзага келади ва алоҳида ҳолда бўлмайди, бу хизматнинг моддий товарга нисбатан асосий фарқидир. Бундан ташқари, товар истеъмолчига олиб келиб берилади, туристик хизматда эса истеъмолчи бевосита хизматнинг амалга ошириладиган жойига олиб борилади. Шунинг учун ҳам туристик хизматларни ишлаб чиқариш ва сотиш моддий товарларни сотишга алоқадор бўлган қонунлар асосида эмас, балки бошқа қонунлар мажмуи билан бошқарилади.

Турист хизматлар икки турга бўлинади: асосий ва қўшимча хизматлар.

Асосий ва қўшимча туристик хизматларнинг бир-биридан фарқли томонлари қуйидагилардан иборат:

1. *Асосий хизматлар* (ташиш, жойлаштириш, овқатлантириш, гид-экскурсия ва бошқалар) турпакетга киритиладиган хизматлардир.

2. *Қўшимча туристик хизматлар* эса турпакетга киритилмайди.

Асосий туристик хизматлар олдиндан сотиб олинган (саёҳатни бошлашдан олдин) яъни тўлов олдиндан амалга оширилган бўлади. Қўшимча туристик хизматларда тўлов – хизматдан фойдаланиш жараёнида амалга оширилади.

Юқоридаги фарқлардан келиб чиққан ҳолда, қўшимча туристик хизматлар деганда – турпакетда назарда тутилмаган, турист ўзининг қўшимча тўлови асосида фойдаланадиган хизматлар тушунилади.

Бутунжаҳон туристик ташкилоти қўшимча туристик хизматларнинг 400 хил турини келтириб ўтган. Қўшимча туристик хизматларнинг аҳамияти шундаки, унда турист юзага келган эҳтиёжларини тўлақонли қондиради, маълум бир вазифаларни бажаришда ўзини уринтирмайди (масалан: меҳмонхонада яшаётганида кийимини тозалаш ёки дазмоллаш учун меҳмонхона ходимларига мурожаат қилади). Турист қўшимча туристик хизматлар туфайли тўла дам олишга эришади. Натижада ўз саёҳатидан кўнгли тўлади.

Тур пакетнинг танаффус қисмида ёки турист бўш қолган вақтда фойдаланадиган хизматлар (масалан: кечқурун бўладиган “Регистон” майдонида намоёиш этиладиган овозли ва нурли панораманинг томошаси).

Асосий хизматлар кўрсатилиши давомида ёки турист эҳтиёжидан келиб чиққан ҳолда амалга оширилади (масалан: қўшимча гид хизмати).

Туристга биринчи вазиятдаги қўшимча туристик хизматларни кўрсатиш учун қуйидагиларга эътибор бериш керак:

- туристлар қизиқишларини инобатга олиб иложи борица туристларга фақат яхши кайфият бағишлайдиган қўшимча хизматлар тақдим этиш ўринли ҳисобланади. Шу ўринда бу хизматлар туристга ижобий таъсурот қолдира олиши керак. Масалан: ўзбек миллий тўйларига ва оилаларга олиб бориш, туристни миллий концерт, фестивалларга таклиф этиш. Бунинг учун Республикада туристларга хизмат қиладиган миллий ансамбль гуруҳларини ташкил этиш мақсадга мувофиқ;

- турист учун янгилик бўлган ва бундай вазиятга олдин дуч келмаган қўшимча туристик хизматларни кўрсатиш. Масалан: Самарқандда бир – бирига масофа жиҳатидан яқин жойлашган ёдгорликлар (Гўри Амир мақбараси, Регистон майдони, Бибихоним масжиди, Шоҳизинда ансамбли ва бошқалар) га саёҳат қилишда туристларни туя, от-араваларда олиб бориш чуқур таъсурот қолдирувчи хизматлардир. Бунинг учун шу ёдгорликлар жойлашган ҳудудда пиёда туристик йўлаклар ташкил этиб, туристик-томоша ҳудудига айлантириш керак;

- туристларни миллий урф–одатлар ва анъаналар билан таништириш орқали миллий ҳунармандчилик ва касаначилик жараёнларида бевосита қатнашишини ташкил этиш. Ёки ўзбек миллий таъомларининг пишириш жараёнини томоша қилиш каби хизматлар кўрсатиш. Бунинг учун мамлакатимизда ҳунармандчилик, касаначилик ва миллий ошхоналарни туризмга жалб қилиб бу соҳаларни ривожлантириш.

Туристга иккинчи вазиятдаги қўшимча туристик хизматларни кўрсатиш учун қуйидагиларга эътибор бериш керак:

- меҳмонхоналардаги қўшимча туристик хизматларни ривожлантириш. Бу хизматларга: номерга таом ёки меҳмон буюртмаларини етказиб бериш хизмати, кийим тозалаш ва дазмоллаш хизмати, сейф хизмати, телефон, интернет, почта хизматлари, тренажор зали хизмати, бассейн (очиқ ёки ёпик), массаж, сауна, сартарош хизмати, техникани таъмирлаш хизмати, валюта айрибошлаш хизмати, ижара хизмати ва бошқалар.

- овқатланиш корхоналарида қўшимча туристик хизматлар махсус турист буюртмаси ва танловига асосан кўрсатиладиган хизматлардир.

Қўшимча туристик хизматлардан турист кетма-кет равишда ҳам фойдаланиши мумкин. Яъни, турист бўш вақтида шаҳардан ташқарига

тоғли манзараларни кўриш учун борганда у валюта алмаштириш хизмати, автомобил ижара хизмати, қўшимча овқатланиш хизмати (шаҳардан ташқарида)дан кетма-кет фойдаланади.

Хизмат кўрсатиш класслари ва хизматлар пакети. Хизмат кўрсатиш класслари тақдим этилаётган хизматлар сифатини белгилаш учун ишлатилади. Туристтик маҳсулот турли-туман хизматлар йиғиндисидан иборат бўлганлиги учун уларни туристга сотишда даражасини белгилаш билан боғлиқ муаммолар келиб чиқади. Турлар ва хизматларнинг даражасини белгилаш бўйича бизнинг мамлакатимиз бозорларида ҳам халқаро бозорда ҳам меъёрий стандартлар мавжуд эмас. Шунинг учун туроператор ва турагентлар турни сотишда шартли равишда тур бўйича хизматларни люкс, биринчи класс, туристтик класс, эконом (иқтисод) класс қилиб белгилайди.

Люкс класс. Ушбу класс бўйича турларни ташкил қилишда одатда энг юқори даражали хизматлар жалб қилинади: 5 юлдузли хашаматли меҳмонхоналар, биринчи класс ва бизнес авиация самалётларида учиш, хашаматли ресторанларда овқатланиш, алоҳида транспорт люкс класс машиналарида, алоҳида гид хизматлари ва ҳ.к. Бундай турлар VIP-хизмат кўрсатиш туркуми (разряди) бўйича тақдим этилади.

Биринчи класс – бу ҳам нисбатан юқори даражали хизмат кўрсатиш бўлиб, 4-5 юлдузли меҳмонхоналарга жойлаштириш, бизнес класс даражадаги самалётларда учишни, обрўйли ресторанларда овқатланишни, индивидуал трансфертни, гид хизматларини назарда тутати.

Туристтик класс. 2-3 юлдузли меҳмонхоналарда жойлаштиришни доимо авиарейсларнинг иқтисод классларида учишни, швед столи бўйича овқатланишни, гурухли трансфертни назарда тутувчи энг оммалашган хизмат кўрсатиш туридир.

Иқтисод класс. Энг арзон хизмат кўрсатиш туридир. Одатда иқтисод классидан талабалар ва кам таъминланганлар фойдаланади. Ушбу класс дастурлари юқори даражада бўлмаган хизматларни кам миқдорда тақдим этишни кўзда тутати: 1-2 юлдузли меҳмонхонада жойлаштириш, ётоқхона ва хостелларда жойлаштириш, ўз-ўзига хизмат кўрсатиш тамойили бўйича фаолият юритувчи кичик ва кооператив меҳмонхоналарда жойлаштириш, чартер авиарейсларида учиш, кутиб олиш ва кузатиш жамоат транспортида амалга оширилиши мумкин. Бир сўз билан айтганда ҳаммаси тежамли ва арзон.

2.2. Туризмнинг соҳалари ва турларида туристларни овқатлантириш хизматлари

Туризмнинг соҳаларида туристларни овқатлантириш. Ўзбекистонда туризмни ривожлантириш, сайёҳларга хизмат кўрсатиш тизимини кенгайтириш ва улар учун барча шароитларни яратиш мақсадида янги туристик мажмуалар, меҳмонхоналар, кемпинглар, ресторанлар, барлар, транспорт соҳалари, қурилиш учун катта маблағлар ажратилмоқда. Бундай суръатда туризмни ривожлантириш албатта умумий овқатланишни ҳам ривожлантиришини тақоза этади, чунки барча туристлар гоҳ ички турист бўлсин, гоҳ ташқаридан келсин, улардан қатъий назар ресторан хўжалигига ёки овқатланиш тармоғидан фойдаланишга мажбур.

Акс ҳолда, инсонлар овқатланиш учун барча маҳсулотларни ўзлари билан олиб юриши керак ёки уй шароитларида тайёрлаб, истеъмол қилиши керак. Аммо туристларда бундай имкониятлар йўқ, шунинг учун ҳам улар овқатланишдан фойдаланишга мажбурдир ва мана шу ҳолатларнинг мавжуд бўлиши туризм умумий овқатланишни уйғун ҳолда ривожлантириши учун имкон беради. Шунинг учун ҳам туризмда асосий хизмат турларидан бирини овқатлантириш хизмати ташкил этади.

Овқатланиш хизматлари - истеъмолчиларга хизмат кўрсатишда мижозларнинг овқатланиш билан боғлиқ хизматларга бўлган талаб ва унинг қондирилишини (таклифини) амалга оширилувчи жараён ҳисобланади.

Умумий овқатланиш корхоналари истеъмолчиларига хизмат кўрсатиш сифатини яхшилаш ва самарадорлигини ошириш долзарб ҳисобланади.

Умумий овқатланиш корхоналари ўз фаолиятларида давомида кўпроқ эътиборни истеъмолчиларнинг яқка тартибдаги эҳтиёжларини қондиришга қарата бошлашдилар. Чунки бундай йўл тутишга уларни соҳада вужудга келаётган овқатланишдаги янги хизматларни жорий этилиши сабаб бўлмоқда. Бундай хизматларга рақамли овқатланиш хизматлари мисол бўла олади.

Рақамли овқатланиш хизматлари - бу истеъмолчиларнинг сифатли овқатланишини таъминловчи замонавий рақамли технологияларга асосланган (“онлайн – мижоз” эҳтиёжига асосан) истеъмолчиларнинг юқори талабини қондиришга асосланган хизмат кўрсатиш жараёнидан иборат.

Рақамли овқатланиш хизматлари умумий овқатланиш корхоналарининг самарадорлигини ошириш ундаги ишлаб чиқаришни янги

инновацион ютуқлар асосида жадаллаштириш ва иқтисодиёт таркибини такомиллаштиришга боғлиқ бўлади.

Туристларга умумий овқатлантириш хизматини кўрсатиш энг муҳим вазифалардан ҳисобланади.

Умумий овқатланиш хизматлари кўрсатиш - бу истеъмолчиларнинг умумий овқатланиш шаҳобчаларида (субъектларида) хизмат кўрсатиш жараёнини амалга ошириш тизимидан иборат.

Туристлар билан ишлайдиган туроператорлар ва гид-бошловчилар умумий овқатланиш корхоналарининг фаолиятлари ва уларда тайёрланадиган таъомлар ва ичимликларни ёддан билишлари талаб қилинади. Чунки, туристлар билан бирга ишлаганда хизматлар дастурига, режага киритилмаган, қутилмаган вазиятлар келиб чиқиши мумкин. Ана шундай, балки, шошилиш ҳолатларида туристларнинг тез ва сифатли овқатланишини ташкил қилиш жуда муҳим.

Овқатланиш хизматлари сифати - бу истеъмолчиларнинг овқатланишга бўлган юқори талаб ва овқатланиш сифат стандартларига тўлиқ жавоб берадиган ҳамда мижозда шу хизматдан юқори қониқиш ҳосил қиладиган, хизмат кўрсатадиган жараёнидан иборат.

Озиқ-овқат ишлаб чиқарувчи корхоналарнинг тоифалари: люкс, олий ва биринчи тоифали деган номлар ресторан ва барларга берилади. Кафе, ошхона, тамаддихоналар тоифаларга бўлинмайди.

Туристларни овқатлантиришнинг ягона кўрсатмаси ёки тавсияномаси йўқ. Бундай кўрсатмалар ва тавсияномаларни ишлаб чиқиш ҳам ўта мураккаб ҳисобланади. Чунки, туристларни овқатлантириш туризмнинг соҳаларида ҳам туризмнинг турларида ҳам ўзига хос бўлган, бири-бирига ўхшамаган хизматларни талаб қиладди. Дастлаб туризмнинг соҳаларида туристларни овқатлантиришни кўриб чиқганимизда туризмнинг соҳаларида туристларни овқатлантиришни шартли равишда қуйидаги икки гуруҳга бўлиш мумкин:

1. Ички туризмда туристларни овқатлантириш.
2. Халқаро туризмда туристларни овқатлантириш.

1. *Ички туризмда туристларни овқатлантиришнинг* ҳам турли ташкилий усуллари мавжуд. Ички туризмда шартнома ёки турни сотиб олган туристларни овқатлантириш муаммоларни келтириб чиқармайди. Чунки турпакетни олдиндан сотиб олган турист ёки туристлар турпакетдаги овқатлантириш хизматларини (таомларни ҳам) биладилар(турпакетда уларга кўрсатиладиган барча хизматлар номма-ном ёзилган, нархлари кўрсатилган бўлади).

Иккинчи йўналишда ҳозирги вақтда Ўзбекистон ички туризмида туристларнинг овқатланиши уларнинг хоҳишлари бўйича, ихтиёрий келишув асосида амалга оширилмоқда. Бунда туристлар туроператордан транспорт, жойлаштириш ва гид-бошловчи хизматларини сўрашади. Овқатланишни ўзларининг танлови асосида амалга оширишади.

Ички туризмда келтирилган иккала йўналишда ҳам кўп ҳолларда туристларнинг овқатлантириш умумий овқатлантириш корхоналарида ёки ҳаммамизга қулай ва манзур бўлган чойхоналарда амалга оширилади.

2. *Халқаро туризмда туристларни овқатлантиришда* анча муаммолар бор. Бу муаммолар қуйидагилардан иборат:

- халқаро турист ёки туристлар олдиндан сотиб олган турпакетида қўйилган миллий таомлардан воз кечиши мумкин;
- халқаро турист ёки туристлар овқатлантириш турпакетда белгиланган овқатлантириш корхонасида овқатланишга қарши бўлиши мумкин;
- халқаро турист ёки туристлар овқатлантириш хизматларидан қониқмаслиги мумкин ва бошқалар.

Келтирилган ҳар уччала ҳолатлардан чиқиш учун тадбиркор туроператор уларга ўзларининг танлови бўйича овқатланишни таклиф қилади ва улар олдиндан сотиб олган турпакетдаги овқатлар ва овқатлантириш хизматларининг нархлари албатда ўзгаради.

Туризмнинг турларида туристларни овқатлантириш. Туризмнинг турларида туристларни овқатлантиришнинг ҳам ўзига хос бўлган хусусиятлари, талаб ва тартиблари мавжуд. Масала шундаки, туризмнинг бир турида ҳар-хил ёшдаги туристларни овқатлантиришга тўғри келади.

Зиёрат туризмида туристларни овқатлантириш хизматлари. Зиёрат туризмида туристларни овқатлантириш анча жиддий ва эътиборлиликни талаб қилади. Халқаро зиёрат туризмида шундай ҳоллар ҳам бўлганки, замонавий таҳоратхоналар йўқлигидан зиёратчи халқаро туристлар турпакетда ваъда қилинган жойлаштириш хизматларидан ҳам, овқатлантириш хизматларига ҳам рад жавобини берган.

Шунинг учун ҳам зиёрат туризмида зиёратчиларга барча хизматларни кўрсатувчи туроператор халқаро динлар ва улардаги тартиб-қоидаларни жуда яхши билишлари керак.

Иккинчидан, овқатлантиришда танланган таомларнинг таркиби билан ҳам зиёратчи туристларни олдиндан таништириш ҳам кўпгина кўнгилсизликларнинг олдини олади. Масалан, Доғистондан келган зиёратчи туристларнинг дастурхонига ноёб колбасалар қўйилган. Тушликдаги бу

ҳолатни кўриши билан улар дастурхондан тезликда узоқлашган. Туроператор ва гид-бошловчи Доғистонликларнинг мусулмон динида эканлиги ва улар колбаса маҳсулотларини умуман истеъмол қилмасликларини билишмаган.

Учинчидан, зиёрат туризмида зиёратчи туристларни овқатлантиришда дастурхонга спиртли ва шунга яқин (пиво, вино ва бошқ..) ичимликларнинг қўйилиши мутлақо мумкин эмас.

Тўртинчидан, овқатлантириш хизматлари амалга ошириладиган корхонада ёки унинг яқинида албатда барча диний талабларга жавоб берадиган(тахоратхоналар, номозхоналар, қандайдир диний амалларни бажарадиган, бошқа динлар учун ҳам тоат-ибодатни эркин амалга оширадиган шароитларнинг бўлиши ва бу ҳақида зиёратчиларнинг ахборотланганлиги уларнинг яхши кайфият ва иштаҳа билан овқатланишини таъминлайди.

Экологик туризмда туристларни овқатлантириш хизматлари. Жаҳон туризмида шиддат билан ривожланиб бораётган туризмнинг яна бир тури-экологик туризмда овқатлантириш хизматлари ўзига хос бўлган, бошқа турларда ишатиладиган оақатлантириш хизматларини талаб қилади. Яна бир хусусияти шундаки, экологик туризмда оақатлантириш хизматлари жойлаштириш ва дам олиш хизматлари билан бир мажмуада кўрсатилади. Бу мажмуллилик қуйидагича²¹.

Экотуристларни жойлаштириш шаҳарларда муаммо эмас. Экотурист ёки экотуристларнинг ҳошиш-истакларига қараб уларни турли даражадаги меҳмонхоналарга жойлаштириш мумкин. Жойлаштириш муаммолари шаҳардан узоқ масофалардаги туристик объектларга сайёҳатлар давомида юзага келади. Республикамизда туризмни ривожлантиришдаги энг оғрикли, муаммоли масала ҳам экотуризм, археологик туризм, овчилик туризм каби туризм турларига маршрутлар ишлаб чиқишда юзага қалқиб чиқади. Ўзбекистоннинг табиат минтақаларига туристик маршрутлар ишлаб чиқилмаётганлигининг асосий сабаблари ҳам бу туристик маконларда туристлар учун тунаш жойларининг йўқлигидир.

Экотуризм, археологик туризм ва овчилик туризмини ривожлантиришни режалаштирар эканмиз биринчи навбатда туристларнинг тунаши (жойлаштириш) шароитларини яратишимиз керак бўлади. Шаҳарлардан узоқда бўлган туризм ресурсларида (экотуризм, рекреация туризми) туристлар учун тунаш жойларини ҳозирча туристик базалар ёки туристик лагерлар усулида яратиш имкониятлари мавжуд. Лекин, туризмда

²¹. Ҳайитбоев Р., Экологик туризм, Ўқув қўлланма, «Барҳаёт файз медиа», Тошкент, 2016-248 б.

экологик туризм тадбиркорлигининг кенгаймаётганлигидан бундай тунаш жойлари ҳозиргача яратилмаяпти.

Агарда табиат бағридаги экотуризм масканида (ресурсида) бундай тунаш жойлари яратилганда эди. Туристларнинг ҳам тунаш, ҳам дам олиш ва овқатлантириш муаммолари бирданига ҳал қилинган бўларди. Бу муаммоли ҳолатдан чиқишнинг ягона йўли экотуризм, рекреация туризми ёки овчилик туризмдаги туристик ресурсларга маршрут ишлаб чиқишда ресурсга яқин жойдаги аҳоли уйларини ижарага олиш ҳисобланади. Лекин, унутмаслик лозимки, халқаро туристлар ҳар қандай шароитларда ҳам тунаб қолавермайди. Шунинг учун ҳам бундай шароитлардан маҳаллий туризмдаги туристларни жойлаштиришда фойдаланиш мумкин.

Табиат ландшафтларидаги туризм масканларига (ресурсларига) маршрут ишлаб чиқишдан олдин бундай жойларда туристик базалар ва туристик лагерлар барпо қилишга қатъий равишда киришишимиз лозим. Туристик лагерларни палаткали ёки юрта (чўпоннинг қора уйи) усулида тезкор вақтларда мавсумларга мослаштириб қуриш имкониятлари жуда катта.

Экотуристлар шаҳар меҳмонхоналарига жойлаштирилганда уларни овқатлантириш муаммо эмас. Чунки, экотурист жойлашган меҳмонхонада ҳам шаҳарнинг ҳар бир кўчасида ҳам туристнинг эҳтиёжини қондирадиган ресторан, кафе, ошхона ва чойхоналар бор.

Шаҳарлар меҳмонхоналарида жойлашган экотуристларни овқатлантиришда халқаро меъёрлардаги таклифлар қуйидагича:

- тўлиқ пансион – 3 марта овқатланиш (нонушта, тушлик, кечки овқат);
- ярим пансион – 2 маротаба овқатланиш (нонушта–тушлик, нонушта-кечки овқат ёки тушлик-кечки овқат);
- фақат нонушта;
- фақат тушлик;
- фақат кечки овқатланиш.

Овқатланишда хизматлар шакли қуйидагича:

- «Швед столи» - ўз-ўзига хизмат. Бу усулда ресторан ёки ошхонада турли-туман овқат хиллари тайёрланган бўлади. Экотуристлар (мижозлар) ўзлари ёктирган овқат ва ичимлик хилларини ҳоҳлаганларича (эҳтиёжаларига яраша) олиб, еб-ичишлари мумкин. Овқатланиб бўлгандан кейин турист (мижоз) идиш–товоқларни йиғиштирмайди.

- «Табльдот» - ҳамма мижозлар учун фақат битта меню тайёрланади (мижозларга овқат танлаш ҳуқуқи берилмайди).

- «А ля карт» - ресторан менюсида туристлар овқат хилини эркин танлайдилар.

Овқатланишнинг қайси шакллари бўлмасин шаҳарда ва туман марказларида туристларни овқатлантириш юқорида қайд қилганимиздек муаммо туғдирмайди. Фақат туристик маршрутда шаҳарда (туманда) овқатлантириш жойи ва шароитлари ёзиб қўйилса етарли бўлади. Туристларни овқатлантиришдаги муаммолар шаҳарлардан (туманлардан) узок масофадаги туристик объектларга маршрут ишлаб чиқишда кийин вазиятларни келтириб чиқармоқда.

Келтирилганлардан хулоса шулки, туристларни овқатлантириш туризмнинг соҳалари ва айниқса турларида бири-бирига ўхшамаган хизматларни талаб қилар экан.

Дунё бўйича овқатланиш корхоналарининг ягона таснифлари мавжуд эмас. Лекин, шунга қарамасдан ҳам, кўп мамлакатларда оммавий тарқалган маълум бир кўринишдаги (типдаги) овқатланиш корхоналари ажратилиб кўрсатилади. Миллий ошхонага эга бўлган ресторанлар ҳам мавжуд. Дунёда италянча, хитойча, грекча, туркча, инглизча, америкача, ҳиндча, французча, немисча каби ресторанлар жуда машҳур. Уларнинг айримлари нархларининг жуда арзонлиги билан ажралиб турса, айримлари эса қимматлилиги билан ажралиб туради.

Одатда туристлар қайси мамлакатда бўлсалар, ўша мамлакатнинг ошхонаси билан танишишга қизиқади. Кўп ҳолларда мезбон шаҳарларнинг қизиқарли миллий ҳамда арзон ресторанлари ҳақида маълумот бериб ўтади, миллий ресторанлар билан таништириш нуктаи назардан ҳам саёҳатлар ташкил этилади. Масалан, Баварияда туристларни Бавария (Германия) ошхонаси билан, яъни машҳур оқ сосискалар ҳамда баварча пиво билан меҳмон қилишади.

Мюнхенда эса туристни албатта «Хофбрайхаус»га, яъни энг катта пиво залига олиб боришади. Австрияда дунёда энг машҳур бўлган венча шницелларни (котлет тури) тамадди қилишга олиб боришади ва албатта Италияда эса тушлик овқатланиш пастасиз (макаронли таом) ўтмайди. АҚШда ва барча кўпгина мамлакатларда афғонча, колумбча, ҳиндча, чехча каби ресторанлар ишлаб келмоқда. Сўнги пайтларда вегетерианларга хос ошхоналар ҳам пайдо бўла бошлади, ёки яхудийлар учун махсус тайёрланадиган таомлар ресторанлар ҳам фаолият кўрсатиб келмоқда.

Овқатланишнинг тури – эрталабки нонушта, ярим пансион, тўлиқ пансион доимо туристик хизматлар кўрсатиш таркибида белгиланган бўлади. Ярим пансионда (икки марта овқатланиш) эрталабки нонушта ва

тушлик ёки кечки овқат назарда тутилган бўлади. Пансион – бу уч марталик овқатланишдир. Қимматбаҳо хизмат кўрсатиш вариантларида бутун кун давомида ва хаттоки тунда исталган вақтда ва исталган миқдорда овқатланиш ҳамда ичимликлар (спиртли ичимликларни ҳам қўшиб ҳисоблаганда) ичиш имконияти назарда тутилиши мумкин.

Нонушта масаласида энг яхшиси шундаки, турист меҳмонхонадан ташқарига чиқмаслиги керак, гарчи овқатланиш пунктлари назарда тутилмаган, туристларга эса яқинроқда жойлашган ресторанда овқатланиш мумкинлиги тавсия қилинган жойлаштириш воситалари ҳам мавжуд бўлсада. Бундай ҳолда жойлаштириш хизматининг қиймати кескин пасайиб кетади.

Овқатлантиришни ташкил этиш туристнинг соғлигини ҳам ҳисобга олган бўлиши керак. Нотўғри овқатланиш, ёмон тайёрланган овқат захарланишга олиб келиши мумкин. Масалан, 40% гача туристлар Миср ва Ҳиндистонга борганларида диареядан азият чекадилар. Айниқса, кўчадаги майда сотувчилар кўлидаги сув ва овқат шунингдек, ресторанлардаги сифатсиз таомлар хавфлидир.

Айрим тоифадаги туристлар руҳида диний белгилар бўйича умумий қабул қилган чекланишлар (чўчка гўштини истеъмол қилмаслик, рўза тутиш), вегетерианларни ўзига хос талаблари, болалар овқати талабларини ҳам ҳисобга олиш керак. Овқатланишга бўлган бундай талабларнинг ўзига хослигини туристлар тур сотиб олаётганларида кўрсатишлари керак.

Ресторан хўжаликларида чет эллик туристларни қабул қилиш муҳим аҳамиятга эгадир. Чунки чет эллик туристларга одатда овқат ейишни ташкил қилиш алоҳида залларда ёки умумий залнинг чегараланган қисмида амалга оширилиб уларга хизмат кўрсатиш жуда ҳам эътибор ва дид билан тайёрланган жойларда бўлиши керак.

Туристларни ресторан ҳудудида овқатланиш жараёни ресторан биносидаги савдо заллари ва қўшимча ёрдамчи хоналарни тартибга келтириш, стол ва стулларни қабул қилинган тартибда қўйиш, идиш-товоқ олиш, столларга дастурхонни ёйиш, тушлик столларини ва официантларни ишга тайёрлаш жараёнлари киради. Ресторан ишни ташкил қилиш унинг биносини ички ва ташқи кўринишини гўзал бўлиши ва ресторан очилишига қадар тайёр бўлиши керак.

Шунингдек, туристларни турли хилдаги сервислардан фойдаланиши учун имкониятни яратиб қўйиш керак. Туристларни қабул қилиш ва уларга сифатли хизмат кўрсатиш мақсадида ходимлар ресторан корхонасидаги мебелларни жойланишига ҳам эътибор қаратиш керак, столларни тўғри

чизик ёки шахмат тартибида ўрнатиш, ўрталаридан бемалол юра оладиган бўлиши, шунингдек бошқа жихозларни ҳам туристларни хоҳиш иродаси, қайси юртдан келаётганини ва ҳоказоларни ҳисобга олган қўйилишини таъмин этиш керак.

Халқаро туристларни овқатлантириш туризм фаолиятида туристлар учун хизмат кўрсатишнинг муҳим қисмини ташкил этади. Шунинг учун ҳам туристлар учун хизмат кўрсатиш тури икки қисмдан иборат: биринчиси – ошхона ва бошқа озиқ-овқатларни сифати ва ассортименти, иккинчиси – озиқ-овқат ва хизматларни истеъмолчиларга сотишда сифат жараёнини такомиллаштиришдир. Сифат ва ассортимент умумий овқатлантириш корхоналарининг турига ва уни турли категорияларига қарамасдан барча учун бир хил аҳамиятга эгадир.

Озиқ-овқат ва хизматларни туристларга сотиш ва истеъмолчиларни талабларини қондириш шартларидан бири бу ўз вақтида маҳсулотларни сотиш ва барча талаб қилинган хизматларни қондиришдан иборатдир. Масалан корхонада ёки меҳмонхоналарда тез хизмат кўрсатиш ҳал қилувчи аҳамиятга эга бўлиб, буларга буюртма қилинган таомнинг столга берилиши тезлиги ва ҳўранданинг ўзини-ўзига хизмат қилиши киради. Ресторанларда эса хизмат қилиш сифати меҳнат турлари яъни ходимларни қайси хизмат билан шугулланишга боғлиқ бўлади. Буларга маъмурий хизмат, официантлар, гардеробдагилар ва бошқалар шу хизмат кўрсатувчилар каторига киради.

Овқатланиш соҳасида бу фаолиятининг хизмат кўрсатиш сифати ва кўрсаткичлари қўйидагилардан иборатдир:

- бериладиган таом, десертнинг иссиқ совуқлиги ва таом сифатини юқори даражада ташкил этиш;
- ресторанда бериладиган таомлар ассортиментининг турли-туманлиги, ичимлик ва бошқа маҳсулотлар тури бўйича мижозларга мос келиши;
- овқатланиш жараёнида хизмат кўрсатилаётган шахсга нисбатан тез ва хушмуомала бўлиш, меню-карточкаларидан харидорнинг ўзи фойдаланиши, харидорлар талаб-эҳтиёжларига хушёр бўлиб туриш лозим; Буюртмачининг буйруғини бажарилиш тезлиги ва овқатланиб бўлгандан сўнг таом ҳақини тўлаш усулини қўллаш;
- таом истеъмол қилинадиган вақтда ҳўрандаларга хизмат кўрсатиш, официантларни вино ва ичимликларни рюмка ва фужерларга қуйиш, улар столига хизмат кўрсатиш жараёнида официантлар барча қоидаларга риоя қилиши шарт;

- залдаги тозалик ва шинамлики таъминлаш, маданий инсон дидига жавоб бериши, хизмат кўрсатиладиган шахсларга залларда бошқа шароитлар яратиши зарур; шахсий гигиена, ташқи кўриниш ресторан категорияларига жавоб бериши керак.

Таом ва ичимликларни сертификация асосида ва белгиланган нархларда истеъмолчиларга етказишдан иборатдир.

Ҳозирги иқтисодий модернизациялаш жараёнлари амалга оширилаётган бир пайтда иқтисодиётнинг асосий қисмини хизмат кўрсатиш соҳаси корхоналари эгалламоқда. Уларнинг улуши ялпи ички маҳсулотда, иқтисодиётда банд бўлганларнинг таркибида, давлат бюджетига тўланадиган солиқларда, янги иш ўринларини яратиш каби энг муҳим масалаларда муттасил ошиб бормоқда ва келажакда ҳам бу жараённинг давом этиши ҳукукий-меъёрий ҳужжатлар билан мустаҳкамланмоқда.

Мамлакатимизга ташриф буюрувчи туристлар мавсумий даврда келганликлари учун биз уларга доимий шаклда хизмат кўрсата олмаймиз. Шунинг учун биз фаолият муддатига кўра йилнинг маълум мавсумларида, куннинг аниқ бир овқатланиш даврида туристларга хизмат кўрсатамиз. Бундан кўриниб турибдики, туризм фаолиятида овқатлантириш хизматининг ўрни ҳам бекиёсдир.

Таянч сўзлар: туроператор, турагент, асосий хизматлар, қўшимча хизматлар, пансион, ярим пансион, тўлиқ пансион, “швед” столи, “табльдот”, “а ля карт”, “а парт”.

Назорат саволлари:

1. Туризм индустриясининг таркибига нималар киради?
2. Туроператорлар фаолияти қандай амалга оширилади?
3. Турагентлар фаолияти қандай амалга оширилади?
4. Туризмнинг соҳаларида туристлар қандай овқатлантирилади?
5. Туризмнинг турларида туристлар қандай овқатлантирилади?
6. Овқатлантириш хизматлари сифати нима?
7. Умумий овқатланиш хизматлари кўрсатиш тушунчасига изох беринг?

Мавзу бўйича топшириқлар:

1. Ички туризмда туристлар қандай овқатлантирилишини амалий дарсларда гапириб беринг.
2. Халқаро туризмда туристлар қандай овқатлантирилишини амалий дарсларда гапириб беринг.

3. Туристларни овқатлантириш усуллари амалий дарсларда гапириб беринг.

4. Туризм индустриясидаги асосий хизматлар ҳақида амалий дарсларда гапириб беринг.

5. Туризм индустриясидаги қўшимча хизматлар ҳақида амалий дарсларда гапириб беринг.

Мавзунини ўзлаштириш бўйича тест саволлари:

1. Туроператор ва турагент ўртасида тузиладиган ҳужжат нимадан иборат?

- а) шартнома
- б) франчайзинг
- г) фактура
- д) агент битими

2. Туризм индустриясига тўғри таъриф берилган қаторни топинг.

а) туристик фаолиятнинг туристларга хизмат кўрсатишини таъминловчи турли субъектлари

б) туризм соҳасига хизмат қилувчи туристик ресурслар

г) туризмнинг асосий ва қўшимча хизматларини ташкил этувчи мажмуа

д) тарихий, маданий, археологик туристик объектлар

3. Пансионлар овқатлантириш усуллари. Нуқталар ўрнига тегишли жавобни белгиланган.

- а) туристларни
- б) меҳмонларни
- г) мутахассисларни
- д) хизматкорларни

4. Туризм индустриясида турагентнинг асосий вазифаси нималардан иборат?

- а) турмаҳсулотларни туроператордан сотиб олади
- б) турни тайёрлаш ва режалаштиришда иштирок этади
- г) туристик экскурсияларни ташкил этади ва иштирок қилади
- д) гид-бошловчи хизматларини кўрсатади.

5. Туризм индустриясида туроператорнинг асосий вазифаси нималардан иборат?

- а) тижорат мақсади учун туризм маҳсулотини сотишга таклиф қилади
- б) турни тайёрлаш ва режалаштиришда иштирок этади
- г) туристик экскурсияларни ташкил этади ва иштирок қилади
- д) гид-бошловчи хизматларини кўрсатади.

3 – БОБ. ТУРИСТЛАР УЧУН ОВҚАТЛАНТИРИШ ХИЗМАТИНИ ТАШКИЛ ҚИЛИШ ХУСУСИЯТЛАРИ

3.1. Туризмдаги маршрутлар, маршрутларда туристларни овқатлантириш

Халқаро туризмни шунингдек, миллий туризмни ривожлантиришнинг асосларидан бири туристик маршрутларни ишлаб чиқиш ва бу маршрутларга туристларни жалб қилиш ҳисобланади. Пухта, қизиқарли ишланган туристик маршрут туристларнинг барча талабларини қондиради ва натижада кўплаб туристларни ўзига жалб қилади. Шунинг учун ҳам, туристик маршрутларни мукамал ишлаб берадиган малакали мутахассисларга талаб жуда катта бўлиб, туризм маршрутларини ишлаб чиқишни ўқитиш, ўргатиш Ўзбекистонда туризмни ривожлантиришдаги энг долзарб масала ҳисобланади.

Инсон кўриб, эшитиб юрган ҳар қандай мўжизавий, қизиқарли иншоотлар, табиатнинг сўлим гўшалари, қадимдан сақланиб келинаётган тарихий обидалар, дарёлар, шаршаралар, ҳайвонот ёки турли-туман ўсимликлар ўсадиган жойлар, томоша боғларининг ҳаммасига маълум бир йўлдан борилади. Бу йўл туризмда «маршрут» дейилади.

Маршрут – французча –“marche” – юриш, олдинга ҳаракат, “route” – йўл.

Республикамиздаги барча туристик ресурсга–объектга-манзилу-маконга – масканга турли йўллар мавжуд. Бу йўллар асфальтли, тошли, маҳаллий тупроқ йўллари, сўқмоқлар ва ҳақозо кўринишларида бўлади. Лекин, бу йўлларни туристик маршрутга айлантирилгандан кейингина туристик ресурсда туристлар сони кўпайиши мумкин.

Туристик ресурсга ҳозирги йўллар билан ҳам туристлар олиб борилади. Лекин бу йўлда туристнинг эркин ҳаракатланиши, у ҳоҳлаган вақтда тўхташи, қизиқиб қолган йўл бўйи «объектлар»га экскурсияга чиқишни талаб қилиши, ёки чой ичиб дам олишни ҳоҳлаши мумкин. Туристик маршрут қайд қилинган, кутилмаган «таклифлар»нинг бажарилиши ёки «хизматлар» мажмуаси аъло даражада қафолатланиши учун ҳам туристик маршрутлар дейилади. Туристларнинг барча эҳтиёжларини, талабларни бажаришда фойдаланадиган йўллар туристик маршрутлар ёки туристик йўллар дейилади²².

²²Хайитбоев Р.,Хайдаров С.,Абдуҳамидов С., ва бошқ. Туризм маршрутларини ишлаб чиқиш.Ўқув қўлланма, Самарқанд,2016.-180 б.

Туристларни маршрут давомида аниқроғи маршрут бажарилаётган (самалётда, поездда, автобусда, маҳаллий транспорт турларида ва бошқ..) вақтларда овқатлантириш мумкин. Келтирилган транспорт воситаларида туристларни овқатлантириш масалаларига тўхталишнинг эҳтиёжи йўқ. Чунки, бундай маршрутларда туристларни транспорт компаниялари овқатлантиришади.

Лекин олдинги мавзуда келтирилганидек, доимо ҳаракатдаги туристик маршрутларда туристларни йўл-йўлакай, маршрут давом этаётган вақтларда ҳам овқатлантириш мумкин. Бу ҳолатлар кўпинча туристларни узок масофалардаги туристик объектга олиб боришда қўлланилади. Узок масофадаги (шаҳарлар орасидаги масофалар, экологик туризм ресурсларига масофалар, тарихий обидаларнинг узок масофаларда жойлашганлиги ва бошқ..) туристик ресурсга туристларни олиб боришда туроператор албатда маршрут ўтадиган шаҳарлар, туманлар катта посёлкалар ва кемпинглар билан овқатлантириш вақти ва таомлар турлари бўйича шартномалар тузиб қўйиши лозим.

1-жадвал

Туризм маршрутларидаги хизматларнинг хиллари ва шароитлари

№	Маршрутдаги хизматларнинг хиллари	Хизматлар кўрсатиш шароитлари
1.	Транспорт хизматлари	Транспорт воситалари (поезд, автомобил, автобус, самолёт, маҳаллий транспорт турлари), йўлда юриш қоидалари, чегараланган тезлик, транспортда юришдаги ҳаёт хавфсизлиги, тўхташдаги талаблар, транспортдаги ўринлар, кўчма дам олиш транспорт воситалари, транспорт ва экологик омилларни назарда тутиш
2	Жойлаштириш хизматлари	Жойлаштириш воситалари (меҳмонхона, туристлар базаси, туристлар лагери, кемпинг, ижара уйлари, очик экспедиция кўрпаларида, хавода-ухлаш палаткада)нинг манзиллари, даражалари, шароитлари, хизматлар кўрсатишнинг даражалари
3	Овқатлантириш хизматлари	Овқатлантириш корхоналарининг хиллари (ресторан, кафе, ошхона, чойхона, бар, манзиллари, даражалари, хизматлар қилиш даври, вақти (нонушта, тушлик, кечки овқат), овқатлантириш хиллари (швед столи, тўлик пансион, ярим пансион, махсус овқатлар, аля карт, табльдот, палатка усули, экспедиция усули,) экологик омилларни назарда тутиш

4	Экскурсия хизматлари	Экскурсияларнинг сони, мавзулари, мазмуни ўтказиш шакли (пиёда, транспортда, ўтказиш кетма-кетлиги) экскурсияда дам олиш, овқатлантириш масалалари, экологик омилларни назарда тутиш
5	Туристик маршрутнинг хужжатлари	Маршрутнинг мавзуси, мазмуни, технология харитаси, маршрутдаги ахборотлар, маршрут қатнашчиларига кўрсатмалар, маршрут схемаси, маршрутни амалга ошириш учун рухсатнома, хизматларни амалга оширувчилар, (хайдовчи ва унинг ёрдамчиси, таржимон, сув, чой берувчилар, ошпазлар, юк ташувчилар, ахборотчилар, бошловчилар ва бошқ.) ҳақида хужжатлар. Маршрут ҳақида ҳисобот хужжатлари

Туризм маршрутларида қуйидаги хизматлар кўпроқ талаб қилинади²³(1-жадвал):

1. Дам олишни ташкил қилиш хизматлари (маршрут давомида қисқа муддатли дам олишда йиғма стол-стулларнинг бўлиши, кофе ёки чой тайёрлаш, тунаш-палаткаларда, йиғма кароватлар, кўчма теле-радио воситалари, меҳмонхонада).

2. Туристик маршрут ишлаб чиқишда агар маршрут экотуризм, овчилик туризми, саргузашт туризми ёки ғоршунослик ва рекреация туризми мавзулари бўйича ишлаб чиқилганда туристларни «палатка усули»да овқатлантиришни ташкил қилиш мумкин. Бу усулда туристларни қизиқтириш учун миллий экзотика вариантлари – яъни кўчма қозон–товоқ усулида – «табиат бағрида табиийлик» шароитида овқат тайёрлашда таклиф этиш ва овқатлантириш.

3. Қайд қилинган туризм мавзуларида туристик маршрут ишлаб чиқилганда туристик маконда – объектда овқатлантиришни туристик лагер (мавсумий–палатка усулида) ташкил қилиш мақсадига мувофиқ.

4. Ҳар қандай мавзуда туристик маршрут ишлаб чиқишда маршрут давомида минерал сувлар, термосда иссиқ чой, совутилган чой ва экологик тоза шарбатлар бўлишлигини таъминлаш шарт.

5. Туристик маршрутда экскурсияга чиқилганда экспедиция усулида овқатланишни (консервалар, қотирилган колбасалар, тушонкалар ва ҳоказолар) иссиқ чой билан ташкил қилиш мумкин.

²³.Ҳайитбоев Р., Ҳайдаров С., Абдуҳамидов С., ва бошқалар. Туризм маршрутларини ишлаб чиқиш. Ўқув қўлланма, Самарқанд, 2016.-180 б.

3.2. Овқатлантириш корхоналари ва улардаги овқатлар ва ичимликлар

Мамлакатда яшаётган фуқаролар учун ҳам туристлар учун ҳам овқатланиш инсоннинг кундалик ҳаётидан ажралмас жараён ҳисобланади. Ҳозирга келиб таомларнинг ва хизматларнинг қимматлилигига қарамасдан овқатланишни ресторанларда ташкил қилиш тобора кучайиб бораётганлигини кузатиш мумкин. Бу ҳолатнинг асосий сабаби овқатларнинг сифатлилиги ва ресторанларнинг шинамлилиги ҳисобланади. Кузатувлардан маълумки, туристлар асосан ресторанларда овқатланишади. Бу мавзуда ресторанларга қисқача таъриф бериб, туристларнинг овқатланишини ташкил этишда овқатлар ва ичимликлар ассортименти умумий овқатланиш корхоналарининг қайсиларида бўлишлиги ҳақидаги маълумотлар билан танишамиз.

Туристлар билан ишлайдиган туроператорлар ва гид-бошловчилар умумий овқатланиш корхоналарининг фаолиятлари ва уларда тайёрланадиган таомлар ва ичимликларни ёддан билишлари талаб қилинади. Чунки, туристлар билан бирга ишлаганда хизматлар дастурига, режага киритилмаган, кутилмаган вазиятлар келиб чиқиши мумкин. Ана шундай, балки, шошилиш ҳолатларда туристларнинг тез овқатланишини ташкил қилиш жуда муҳим.

Озиқ-овқат ишлаб чиқарувчи корхоналарнинг тоифалари: люкс, олий ва биринчи тоифали деган номлар ресторан ва барларга берилади. Кафе, ошхона, тамаддихоналар тоифаларга бўлинмайди.

Люкс тоифа стандартда айтилишича, ресторан ва барларга берилади. Улар қуйидаги талабларга жавоб бериши керак: бино ички безагининг олий даражада бўлиши, кўзни камаштирадиган чирой, хизмат қилиш соҳасининг кенглиги, ноёб ассортимент, кўнгилдагидек буюртма ва фирма таомларининг бўлиши, ресторан маҳсулотлари, буюртма ва фирма ичимликларининг кенг ассортименти.

Олий тоифа номи ҳам ресторан ва барларга берилади. Уларнинг ҳам ноёб бинолари, бино ичи безаклари, чиройли жиҳозлари, ноёб ассортимент, кўнгилдагидек буюртма ва фирма таомлари ва маҳсулотлари, шунингдек, мураккаб усулда тайёрланган ичимликлар, алкогольсиз ичимликлари бўлади.

Ресторан – мураккаб тарзда тайёрланган таомларнинг кенг ассортименти тайёрлайдиган умумий овқатланиш корхонасидир. Булар ичига буюртма ва фирма таомлари, вино-ароқлар, тамаки ва қандолат маҳсулотлари киради. Мижозларнинг яхши дам олишлари учун юксак даражада хизмат қилинади.

Ресторанлар марказий, одамлар гавжум кўчаларда, темир йўл, автомобил вокзалларида, аэропортлар, кемалар тўхташ жойларида, теплоход, денгиз кемаларида, сузувчи дам олиш уйларида, шунингдек, стадион, шаҳарлараро худудларда, маъмурий, томоша масканлари мажмуаларида, тарихий ва архитектура ёдгорликлари жойлашган ерларда, Ўзбекистон шароитида шаҳарларнинг марказларида, катта бозорлар, ўйингоҳлар яқинида очилади.

Ресторанларда хўрандаларга ресторан ходимлари, бош официант ва официантлар хизмат қилади. Таомлар ва ичимликларни олий даражадаги пазандалар тайёрлайди. Ресторанда хизмат қилувчи ходимлар бир хил кийимларда бўлади, уларнинг пойафзаллари ягона намунага эга бўлиши шарт. Хорижий туристларга хизмат қиладиган ресторан официантлари биронта чет тилни билиши ва меҳмонлар билан гаплаша олиши лозим.

Ресторанлар айрим хўрандаларгагина хизмат қилиш билан чекланмайди. Давлат миқёсидаги катта анжуманлар, мажлислар, конференция, семинар, расмий кечалар, қабул маросимлари, тўйлар, оила тантаналари, банкет, тематик кечалар ва бошқаларга хизмат қилади.

Ресторанларда мижозларга асосан тушлик ва кечки овқат берилади, катта йиғинлар, кенгашлар, конференция қатнашчиларига таомнинг тўла рациона берилади. Кўпгина ресторанларда байрам куни олдидан, шанба ва якшанба кунлари миллий таомлар таъмини аниқлаш (дегустация) тадбири ўтказилади.

Баъзи ресторанлар фаолиятида оилавий овқатланиш тажрибаси амалга оширилмоқда. Хизматнинг бу турида махсус таомнома тузилади, бунда ёш болалар ҳисобга олинади, аммо озиқ-овқат унча қиммат бўлмаслиги керак. Люкс тоифадаги ресторанда буюртма ва фирма таомларидан ташқари таомномада ёзилмаган таомларнинг буюртмасини ҳам қабул қилиш мумкин. Ресторанда маҳсулотлар ассортиментида шоколад, конфетлар, хўл мевалар ва бошқалар бўлиши керак.

Ресторан залларида мижозлар учун қулайликлар яратиш мақсадида архитектура-конструктив манзарали элементлар, мебель ва бошқа жиҳозлар ўрнатиш учун майдонлар барпо этилади. Ресторанларда мебелларнинг асосий турлари: икки, тўрт, олти киши сиғадиган столлар (тўғри бурчакли, квадрат, думалоқ ва бошқа шаклда); ресторан креслолари, диванлар, официантлар учун сервантлар, гулдонлар, хизмат учун столлар ва ҳоказо.

Люкс тоифадаги ресторанлар учун ошхона идиш-товоклари, приборлар махсус буюртма бўйича тайёрланади (зангламайдиган пўлатдан, олий даражадаги чинни, шишадан энг яхши ишлов берилиб тайёрланади).

Ошхона ва хизмат хусусиятлари ҳисобга олинган ҳолда идиш-товоқлар танланади. Чиннидан ясалган ҳар бир буюмда уни ишлаб чиқарувчининг тамғаси бўлиши шарт. Банкетларда, қабул тантаналарида чиннидан ва биллурдан ишланган буюмлардан фойдаланилади.

Ошхоналарда фойдаланиладиган матодан қилинган буюмлар-сочиклар, дастурхон, салфеткалар, қўл сочиклари зал хусусиятига қараб буюртма билан тайёрланади. Бу буюмларнинг ҳар бирида ресторан тамғаси бўлиши шарт. Столларга дастурхон ҳар бир янги меҳмон учун янги ёзилади.

Люкс тоифадаги ресторанларда албатта қуйидаги қўшимча хизматлар бўлиши шарт: байрам таомлари тайёрлаш ва хизмат уюштириш, уйга овқат олиб бориб бериш, таом ва бошқаларга буюртмалар қабул қилиш, маълум муддатга жойни банд қилиб қўйиш, мижоз илтимосига кўра такси чақириб бериш, гул ва совғалар сотиш.

Люкс ва олий тоифадаги ресторан таомномаси босмахонада чоп этилиши зарур. Бу ресторанларда хорижий меҳмонларга хизмат қилинадиган бўлса, таомнома уч тилда: инглиз, француз, немис тилларида босилади. Таомноманинг фирмали жилди, реклама афишалари, буклетлар, варақалар, табрик ва таклиф қоғозлар ва бошқа нашр рекламалари зич, қалин қоғозлар ёки ялтироқ ишлов берилган картондан тайёрланади. Таомноманинг жилдида ресторан номи ва тамғасидан ташқари рестораннинг мавзу йўналишини ифодаловчи расм ҳам бўлади.

Люкс ва олий тоифадаги ресторанларда оркестр чиқишига мўлжалланган жой бўлади. Ансабллар, театр гуруҳлари концерт дастурлари билан мижозларнинг яхши дам олишига шароит яратилади. Люкс тоифали ресторанларда юқори сифатли стереофоник радио-аппаратурадан фойдаланилади, ҳар бир столда овозни бир меъёردа тартибга солувчи динамиклар бўлади.

Ресторанлар бир-бирларидан қуйидагилар билан фарқланади:

- тайёрлаб бериладиган таомлар ассортименти бўйича (балиқ, миллий таомлар, хорижий мамлакат таомлари);
- ўрнашган жойи шаҳарда, вокзалларда, меҳмонхонада, дам олиш зонаси, вагон-ресторан ва бошқалар.

Шаҳар ресторанлари шаҳар ичида жойлашган бўлади, белгиланган маълум соатлардагина ишлайди. Улар таом, газаклар, ичимликларнинг кенг ассортименти тавсия этади, асосан тушки ва кечки овқатлар тайёрлайди.

Вокзал ресторанлари – темир йўл, аэропортларда жойлашган бўлади ва йўловчиларга кечаю-кундуз хизмат қилади. Бу ресторанлар таомномасида таомлар, газак ва ичимликлар чекланган бўлади.

Меҳмонхона мажмуаларига тегишли меҳмонхона тармоғи таркибига иккита ресторан-серхашам фирма таоми бўлган ва кичик, таом ва ичимликлари баҳоси юқори даражада бўлмаган ресторанлар киради.

Шаҳар ташқарисидаги, миллий ва тематик ресторанлар таомномаларида таом ва ичимликлар миқдори индивидуал шароитда фирма таоми ва маҳсулот ассортименти асосида тузилади. Махсус рецептура бўйича бир корхонада ишлаб чиқариладиган таом фирма таоми дейилади.

Кема ресторани туристлар ва йўловчиларга хизмат қилишга мўлжалланган. Бу ресторанларда нонушта, тушлик, кечки овқат тайёрланади, овқат, қандолат маҳсулотлари, совутилган ичимликлар, йўл анжомлари сотилади. Йўловчиларга хизмат қилиш официантлар томонидан амалга оширилади. Озиқ-овқатлар учун абонементлар сотиш қўлланилади.

Йирик йўловчи теплоходлари бир ёки бир неча салон-ресторанларга, буфетлар, барлар, жиҳозланган ошхонага эга. Салон-ресторанларда жойлар 48 дан 150 гача бўлади. Улар қуйидаги мебеллар билан жиҳозланади: стол, стул, сервант. Залда буфет ҳам бўлади. Стол ва сервантлар полга маҳкамлаб ўрнатилади.

Вагон-ресторанлар узоқ масофаларга қатновчи темир йўл поездларида бўлади. Одатда бундай ресторанлар бир кеча-кундуздан ортиқроқ сафарга боровчи йўловчилар учун хизмат қилади.

Купе-буфетлар бир кеча-кундуздан кам йўл юрадиган поездларда бўлади. Купе-буфетлар учун поездда 2-3 та купе савдо қилиш ва ёрдамчи хона сифатида ажратилади. Купе-буфет салондан тўсиқ-витрина билан ажратилади, совутгич шкаф ва вагон ости яшиқларига эга. Асосий ассортименти: бутерброд, пиширилган тухум, сут-қатик маҳсулотлари, сосискалар, сарделкалар, иссиқ ичимликлардан – чой, кофе, какао бўлади, қандолат ва нон-булка маҳсулотлари, алкогольсиз ичимликлар, шарбатлар, мева ва бошқалардир. Йўловчиларга буфетчи хизмат қилади. Овқат ташувчи официант бошқа вагонлардаги йўловчиларга таомлар етказиб беради.

Автосайёҳлар учун ресторан – катта йўл чорраҳаларида, йирик автостанцияларда жойлашади, сайёҳлар бу ерларда овқатланади, хордиқ чиқаради.

Бар – кичкина ресторан, илгари майхона деб ҳам атаганлар. Кенг ассортиментда ҳар хил ичимликлар сотилади. Шунинг билан бирга барда таомлар, газаклар, қандолат маҳсулотлари ҳам бўлиши мумкин. Барларнинг вазифаси – бу ерга келувчиларга яхши хизмат кўрсатиш, шинам жиҳозланган, чиройли жойда кўнгилдагидек дам олиш шароитини яратиш, мусика, саноаткорлар чиқиши, видеоэшиттиришлар ташкил қилиш.

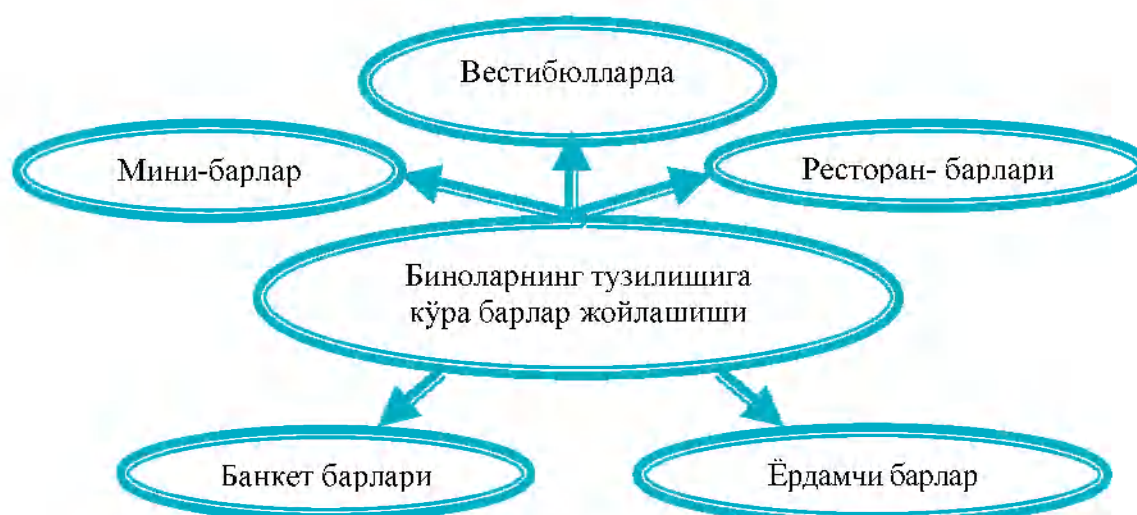
Ассортиментларига қараб барлар қуйидаги турларга бўлинади: пиво барлари, вино, сут-қатик, коктейль-холл, коктейль-барлар. Коктейль-холл коктейль-бардан залининг катталиги, жиҳозланишининг турли-туманлиги билан ажралади. Барлар одатда маъмурий-маданий ва савдо марказларида, микрорайонларда, ресторан, кафе, меҳмонхоналар қошида очилади.

Алкогол ичимликсиз барлар пайдо бўла бошлади, бу барлар ёшларнинг оммавий ҳордиқ чиқариш жойларига айланди, ҳар хил касбга эга ёшлар учрашади ва алкогольсиз ичимликларни тарғиб ташвиқ қилади. Яхши жиҳозлангани, дид билан ясатилгани, мусиқа хизматининг аъло даражада йўлга қўйилганлиги туфайли бу барлар тезда кўзга ташланади, ёшларнинг сеvimли дам олиш масканига айланади.

Салат – барлар - махсус пештахта билан жиҳозланган, очиқ совутгич витринасига эга. Махсус идишларда тайёрланган ҳар хил салатлар, кўк салат, бодринг, редиска, помидор, тухум, картошка, сабзи, қизилча, укроп, пиёз, петрушка, карам, шунингдек, гўшт, балиқ, колбаса, пишлок ва бошқалар қўйилади. Алоҳида идишларда: ёғ, сирка, горчица, крем, қаймоқ, майонез, шакар, туз, гаримдори берилади. Ўз диди ва иштаҳасига қараб ҳар бир хўранда тегишли маҳсулотлардан идишларига солиб олади. Бу барлар «швед дастурхони»нинг бир кўринишидир.

Бар таомномаларида аралаш-ичимликлар, шунингдек, табиий кучли алкоголь ичимликлар бўлади. Ҳар хил газаклар мяжозлар ҳоҳишига қараб берилади. Ҳамма барларда стереофоник овоз чиқарадиган аппарат, телевизор, видеомагнитофонлар, ўйин автоматлари бўлиши керак. 50 дан кўп кишига мўлжалланган рақсга тушиш майдончалари ҳам бўлади.

Хизмат кўрсатиш корхоналари биноларининг тузилишига қараб барлар турлича жойлашади (2-чизма).



2-чизма. Биоларнинг тузилиши бўйича барларнинг жойлашиши.

Бу чизмадан кўриниб турибдики, барларнинг турларидан келиб чикиб, уларнинг жойлашишини қуйидагича тушунтириш мумкин:

- вестибюлларда - бу ерда кишилар учрашадилар, суҳбат қиладилар;
- ресторан барлари - бино ичида, залда жойлашади;
- ёрдамчи барлар - меҳмонхона қаватларида жойлашади;
- банкет барлари - банкет залларида жойлашади;
- мини-барлар - меҳмонхонанинг меҳмонлар учун мўлжалланган хоналарида жойлашади.

Хўл мева барлари – умумий овқатланиш корхоналарининг янги бир тури. Ижтимоий вазифаларни ҳал қилишга қаратилган, алкоголь ичимликлар истеъмолини камайтириш назарда тутилган тадбир сифатида пайдо бўлди. Бу хилдаги барлар ўзига хос усулда биоларда жойлашган, оддийгина жиҳозланган: пештахталар қўйилган, витриналарда 15 хилгача шарбатли ичимликлар, сут коктейллари, электро-кофейниклар, самоварлар. Хўрандалар шарбатлардан ташқари чой, кофе ичишлари, ресторанинг қандолат цехидан келтирилган қандалат маҳсулотларидан баҳраманд бўлишлари мумкин.

Сут маҳсулотлари барлари – ўз маҳсулот ассортименти билан бошқалардан фаркланади. Сут ва сариёғ коктейлларида ташқари барнинг кундалик таомномасида бутербродлар, пишлок, колбаса, бир неча хил сутли таомлар, қуймоқлар, қаймоқли, творогли сомсалар, ун - қандолат маҳсулотлари, ширин таом ва ичимликлар бўлади. Овқат тайёрлашда миқдорларнинг ўзлари қатнашадиган барлар кенг оммалашиб бормоқда.

Сут маҳсулотлари барлари фирма сут маҳсулотлари магазинлари қошидаги йирик савдо марказларида барпо этилади. Уларнинг асосий

максади хўрандалар таомни татиб кўриши билан мазасига тушунади ва бар машхур бўла боради. Бу барларда турли сутли маҳсулотлар ҳам сотилади.

Диско-барлар – кундуз кунлари кафе сифатида иш олиб боради, кечқурин эса бар хизматини ўтайди. Бу ерларда доимо дискотека уюштирилади. Диско-барлар алоҳида биноларда ёки меҳмонхоналарнинг ярим ертўлаларида фаолият кўрсатади. Бу барларда оркестрлар, ашулачи, актёрлар иштирокида ёшларнинг дам олиш кечалари ўтказилади. Тавсия этиладиган маҳсулотлар ассортименти турличадир: бутерброд, қандолат-ширинликлар ва ҳоказо истеъмолбоп ейимликлар.

Диско-бар таомномасида одатда, енгил, совутилган, аралаш ичимликлар, газаклар бўлади. Иссиқ таомлар бўлиши ҳам мумкин. Охирида музқаймоқнинг турли хиллари тавсия қилинади: қулупнайли, шафтоли шарбатли, ўрикли, кофели, ёнғоқли ва ҳоказолар.

Диско-бар заллари замон талабига жавоб берарли даражада бадий безатилиши керак. Ракс майдони рангли паркет билан қопланиши, умумий кўринишга мос ёруғлик берилиши шарт. Диско-барларда слайдлар кўрсатиш учун катта экран ўрнатилади, қуввати кучли музика аппарати, ёруғликни ҳар хил қилиб кўрсатиш учун асбоблар, шунингдек телевизорлар, видеомагнитофонлар жойлаштирилади. Мусикий дастурни диско-бар ходими бошқариб боради.

Экспресс-барлар (бир зумда хизмат қилиш) – савдо марказларида, меҳмонхона ва вокзалларда фаолият кўрсатади. Маҳсулотлар ассортименти бар вазифасига мос тушиши керак: бутербродлар, парчаланган, қиймаланган гўштлар нон бетига қўйилган таомлар, ҳар хил қандолат ва сут маҳсулотлари. Тикка туриб овқатланиб кетадиган барларда таом ассортименти чекланган бўлади. Була-бифштекслар, лангетлар, парранда гўшtidан тайёрланган овқатлар, чанқов-босди ичимликлар, шарбат, коктейл, кофе.

Пиво барлари -маҳсус жойларда пиво қуйиб сотилади ёки шишаларда берилади. Қуйиб сотиладиган пиволар маҳсус идишлардан ёки ишлаб чиқарган завод автоцис-тернасидан бевосита автоматлар орқали қуйиб сотилиши мумкин. Савдода мевали ва минерал сувлар бўлиши тавсия қилинади. Ҳисоб-китоб официантлар чеки орқали, ўз-ўзига хизмат қилиш жойларида буфетчи ёки сотувчига тўланади.

Пиво барлари пиво сотиш билан бирга иссиқ ва совуқ газаклар ҳам сотади. Булар жумласига: бутерброд, пивога мос келадиган пишлоклар, ҳар хил тузланган нарсалар, қуритилган балиқ, қаламча қилиб қовурилган

картошка, қуритилган қора нон, тешиқ кулча, шўр данак, шўр бодом ва бошқалар қиради.

Вино барлари-меҳмонхоналар, ресторан, кафелар қошида фаолият кўрсатади. Енгил овқатланиш ҳам мумкин, вақти чекланган, шошилган одамлар тез тамадди қилиб кетиши учун жуда қулай. Бундай барлар йирик ресторанлар ичида жойлашган бўлса, дўстлар билан учрашиш, меҳмонлар кутиш, суҳбатлар қилиш мумкин бўлади. Хотиржамлик билан бир пиёла чой ёки кофе ичиб кетиш мумкин.

Гриль-барлар – савдо марказларида, шаҳар мавзеларида, дам олиш зоналарида, одамлар гавжум магистралларда, ресторанларда жойлашган бўлади. Гриль-барда хўранда танқис, ноёб овқатларни олиши мумкин. Бу ердаги таом асортименти хўранданинг тезлик билан овқатланишига имкон беради. Бу барларда энг кўп тарқалган овқатлардан ковурилган балиқ, жўжа, кабоб, бифштекс бўлади. Гриль-барларда таом хўранданинг кўз олдида тай-ёрланади. Гриль-барларда бар пештахталари рўпарасида столчалар ёки узун курсилар қўйилади. Пештахтанинг ички томонида сотувчи хизмат қилади. Таомни чала тайёр маҳсулотлардан унинг ўзи тайёрлайди.

Кафе (қаҳвахона) – истеъмолчилар овқатланиши ва дам олишини таъминлайди. Ресторан маҳсулотларига қараганда булар асортименти кам. Кафе фирма ва буюртма таомлар тайёрлаш, хўрандаларга етказиб беришдек вазифани бажаради. Буларнинг асортименти чекланган ва таом тайёрлаши мураккаб эмас. Кафеда иссиқчой, кофе, какао, муздай шарбатлар, минерал сувлар, катик-сут, кандолат ва ширин таомлар мавжуд. Иккинчи таом сифатида тайёрланиши осон бўлган - ковурилган тухум, сосиска, сарделка, қуймоқлар, биринчисига шўрва берилиши мумкин.

Алкоголсиз кафеда ичимликлар асортиментидан вино-арок маҳсулотлари олиб ташланади, алкоголсиз ичимликлар ва кандолат маҳсулотлари сотиш кўпайтирилади. Бу кафеларда дискотека бор. Тўйлар, юбилейлар, оилавий тушликлар, янги таом ва маҳсулотлар кўргазмаси ўтказилади.

Маҳсулот асортименти ва мижозлар таркибига қараб кафелар икки гуруҳга бўлинади:

- асортименти бўйича маҳсулотларни сотиш-музқаймоқ кафеси, кандолатлар кафеси, сут маҳсулотлари кафеси;
- истеъмолчилар таркиби бўйича-ёшлар кафеси, болалар кафеси ва ҳоказо.

Музқаймоқ кафеси – ҳордиқ чиқариш учун энг гавжум жой. Ҳамма оилалар ҳам ресторан ёки барга боравермайди, чунки у жойлар ёши жиҳатидан катта тоифадагиларга мўлжалланган, нарх-навоси ҳам юқори. Музқаймоқ кафелари эса ҳаммабоп, бутун оила аъзолари билан келиб музқаймоқ истеъмол қилиш ва дам олиш мумкин. Музқаймоқ тайёрлаш жараёни ҳам ўзига хос. Ишлатиладиган асбоблар зангламайдиган пўлатдан ясалади. Жиҳозларни сақлаш учун стеллажлар, идишларни ювадиган жой, очиқ ва ёпиладиган, деворга ўрнатилган жовончалар, куйи даражали музлатгичлар, стол ва бошқалар бўлади. Музқаймоқ кафеси учун унча катта майдон талаб қилинмайди.

Музқаймоқ кафелари савдо залида: паст ҳароратли витринада музқаймоқ ассортименти намуналари қўйилади. Мебель бўлади, чой ва кофе қайнатадиган анжомлар ёрдамида мижозларга иссиқ чой, кофе тайёрланади. Бундан ташқари музқаймоқ кафесида ҳар хил пишириклар, қандолат маҳсулотларини ҳам харид қилиш мумкин.

Кафетерийлар – йирик озиқ-овқат ёки ноозиқ-овқат магазинларида ташкил қилинади. Кафетерийларда иссиқ ичимликлар, сут-қатик маҳсулотлари, бутербродлар, қандолат маҳсулотлари ва бошқалар тайёрланиши ва сотилиши мумкин, унча қийин бўлмаган маҳсулотлар бўлади. Алкогол ичимликлар сотиш тақиқланади. Ҳисоб-китобни буфетчининг ўзи бажаради.

Ошхона-тегишли мижозлар талабини қондириш, озиқ-овқатлар истеъмол қилинадиган умумий овқатланиш маскани. Ҳафтанинг кунлари бўйича таомнома тузилади, таомлар тайёрланади ва хўрандаларга тақдим этилади. Умумий овқатланиш корхоналари орасида ошхоналар энг кенг тарқалган умумий овқатланиш жойи ҳисобланади. Асосий фаолияти – ўз маҳсулотидан аҳоли учун таомлар тайёрлаш, уларнинг хўрандалиқ талабларини қондириш, нонушта, тушлик, кечки овқатлар ёки уларнинг бир қисми тайёрланади. Ошхоналардан уйга ҳам овқат берилади, олдиндан буюртмалар қабул қилинади, шунингдек, овқат маҳсулотлари, чала тайёр маҳсулотлар сотилади.

Ошхоналар бир-бирларидан фарқланади:

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

Тамаддихона – таомлар ассортименти чекланган умумий овқатланиш маскани. Тегишли хомашёлардан тез ва осон таом тайёрланади, хизмати ҳам тез амалга оширилади. Истеъмол таъомлари ассортименти-совуқ ва иссиқ таъомлар, ҳаммабоп ва тез тайёрланадиган таомлар: сосиска, сарделкалар, чучвара, ковурилган тухум. Спиртли ичимликлар сотиш тақиқланади.

Тамаддихоналарда хоҳлаган овқат танланади, кўп ҳолларда тиктуриб тамадди қилинади. Таом танлангач, ҳисоб-китоб бирданига амалга оширилади. Бу иш автомат-кассалар орқали ҳам бўлиши мумкин. Тамаддихоналарда ҳамма ишлар жуда тез бажарилади. Шошилган, вақти зих кишилар бир зумда овқатланиб, йўлига равона бўлишлари мумкин. Тамаддихоналар одамлар катнови сероб, кўзга тез ташланадиган жойларга курилади.

Тамаддихоналар маҳсулотлар ассортиментини сотиш бўйича умумий ва махсус турларга бўлинади. Махсус тамаддихоналарда чучвара, пиширилган гўшт, кабоб, сомса, котлет, сосиска, бутерброд ва бошқалар тайёрланади.

Буфетлар – овқат маҳсулотлари сотишга мўлжалланган бўлади. Улар ичкарида ва ташқарида жойлашиши мумкин. Чала тайёр, ҳар хил бошқа маҳсулотлар, энг кўп талаб қилинадиган иссиқ ичимликлар билан савдо қилади. Мактаб ва билим юртлари буфетларидан ташқари ҳамма буфетлар тамаки маҳсулотлари билан ҳам савдо қилади. Ўз-ўзига хизмат қилиш амалга оширилади. Ҳисоб-китоб буфетчи ёки савдо автомати орқали бажарилади.

Буфетлар қуйидаги жойларда фаолият кўрсатади: меҳмонхоналарда, томоша масканларида, спорт майдонлари атрофида, вокзалларда, дарё, денгиз кемаларида, ишлаб чиқариш ва транспорт корхоналарида, курилиш ва бошқа муассасаларда. Одатда буфетлар маҳсулотларни ўзларига қарашли умумий овқатланиш корхоналаридан олади.

Мактаб ва билим юртлари қошидаги буфетлар куни узайтирилган мактабларда қолувчи ўқувчилар ва мактаб ходимлари учун нонушта ва тушликлар беради. Умумтаълим мактабларида мактаб курилиш лойиҳасида белгиланган тартибда буфетлар жойлаштирилади. Оммавий ўйин-томоша жойларидаги буфетларда олий сифатли қандолатлар, конфетлар, мева ва маъданли сувлар, ҳўл мевалар бўлиши керак. Спиртли ичимликлар билан савдо қилиш мумкин эмас.

Бахт уйлари қошидаги буфетларда мева-чевалар, шоколад, конфетлар, шунингдек гуллар ва совға буюмлари бўлади. Никоҳдан

ўтувчиларнинг хоҳишига қараб, олдиндан дастурхон тузатилиши ва официантлар хизмат қилиши мумкин.

Овқат магазинлари – аҳолига ҳар хил овқат ва қандолат маҳсулотлари, чала тайёр маҳсулотлар, қўшимча бошқа нарсалар сотади. Бу магазинларда ҳар хил таомлар, қандолат маҳсулотлари, чала тайёр маҳсулотлар, хомашё-нинг янги турларини тайёрлаш, столларга дастурхон яратиш бўйича маслаҳатлар берилади. Овқат ва қандолат маҳсулотлари кўرғазмасида савдо ташкил этилади. Сотиладиган маҳсулотларга олдиндан буюртма қабул қилинади. Йирик овқат магазинларида иссиқ ичимликлар ва қандолат маҳсулотлари сотадиган кафетерийлар ташкил этилади. Сотиб олинган моллар ҳисоб-китоби назорат касса машинаси орқали амалга оширилади.

Овқат магазинлари аҳоли яшовчи биноларда ва одамлар гавжум бўладиган кўчалардаги алоҳида уйларда жойлашиши мумкин. Улар ресторан, ошхона ва бошқа корхона филиаллари ҳисобланади.

Чойхоналарда чой ва ундан тайёрланган пишириклар, қандолат маҳсулотлари, гўшти овқатлар, балиқ, тухум, мол гўшти, қовурилган тухум, колбаса ва бошқалар сотилади. Бу ерда асосан ўз-ўзига хизмат қилиш амалга оширилади. Бу чойхоналар Марказий Осий ва бошқа араб мамлакатларга хос.

Мустақиллик туфайли Ўзбекистонда чойхоналарга кенг имкониятлар берилди. Ўтган 25 йил ичида шундай чойхоналар бунёд этилдики, улар фақат чой ичиш жойигина эмас, ажойиб ҳордиқ чиқариш, кўнгил очиш, дўстларнинг суҳбатлашиш маконига айланди. Бу ерда мижозларнинг ўзлари хоҳлаган овқатларини тайёрлашлари, айниқса, чойхона палови жуда машҳур. Чойхоналар маданий дам олиш масканига айланди. Минглаб одамлар тўпланган чойхонада етук санъаткорлар чиқишлари, чойхона жойлашган ҳудуд аҳлининг қўлга киритган ютуқларини кўриш, эшитиш қандай қувонч бахш этади.

Туристларни овқатлантиришда кўп ҳолатларда, суҳбатларда швед столи усулида овқатлантиришнинг афзалликлари келтирилади. Энди эътибор қилайлик – бизнинг чойхоналаримиздаги хизматлар қандай?. Бу мураккаб савол эмас. Дикқат қилсак, чойхоналаримиздаги хизматларни халқимиз азалдан швед столи усулида ташкил қилган. Балки шведлар бу усулни бизнинг чойхоналаримиздан олгандир. Бу ерда энг муҳими, меҳмонларни овқатлантиришдаги қулай усулларни биринчилардан бўлиб халқаро овқатлантиришга тавсия қилишдир. Шведлар бунинг уддасидан чиқишди.

Кафе – истеъмолчиларга кенг ассортиментли кофе ичимлигини тавсия қиладиган махсус корхона. Бутун дунёга машхур бўлган энг машхур ичимликлар уларнинг таомномасида қўйидагилар бўлади:

- табиий кофе;
- капучино кофеси: қайнаган сут кўпигига ўхшаш кўпикка эга бўлган кучли қора кофе, баъзан долчин ва майдаланган шоколад қўшилади;
- люц кофеси: кучли мева ликери билан;
- корретто кофеси: узум ароғи билан;
- варшава кофеси: пиширилган сут ва сут кўпиги билан;
- турк кофеси: қанд билан қўшиб қайнатилган;
- эспрессо кофеси: кучли қора кофе, махсус аппаратда майдаланиб, қатламлари орқали қайноқ сув ўтказиб тайёрланади.

Кафеда мижозлар кофега ўхшаш бошқа ичимликлар-шарбатлардан тортиб то кучли алкоголь ичимлигигача ичишлари ҳам мумкин. Муқобил ичимлик сифатида таомномага қора, кўк ва ўт чой киритилиши мумкин:

- кўк чой;
- наъматак;
- ялпиз чой;
- кўкат ўт чой;
- ромашка чойи;
- муз билан чой;
- қора чой .

Кафеларда газаклар худди ресторан ёки кафелардагидек бўлади, таомлар тўлалигича таомномага киритилади.

Таянч сўзлар: маршрут, палатка усули, экспедиция усули, официант, ассортимент, газаклар, буфет, бутербродлар, коктейллар.

Назорат саволлари:

1. Маршрут атамаси нимани англатади?
2. Туризм маршрутларида туристлар қандай овқатлантирилади?
3. Овқатлар ассортименти дейилганда нимани тушунаси?
4. Дисконтларнинг фаолияти нималардан иборат?
5. Ресторанлар бошқа овқатлантириш корхоналаридан ажралиб туришининг сабаблари нималардан иборат?

Мавзу бўйича топшириқлар:

1. Ресторанларнинг фаолиятларини тушунтириб беринг.
2. Экотуристларни “палатка усули”да овқатлантиришни гапириб беринг.
3. Инглизча усулда туристларга таомлар ва ичимликлар қандай қўйилишини кўрсатиб беринг.
4. Фаранглар усулида туристларга таомлар ва ичимликлар қандай қўйилишини кўрсатиб беринг.
5. Немисча усулда туристларга таомлар қандай қўйилишини гапириб беринг.

Мавзунини ўзлаштириш бўйича тест саволлари:

1. “Маршрут” сўзининг маъносини аниқланг.

- а) французча - юриш, олдинга ҳаракат
- б) русча - йўл
- в) ўзбекча - маъноси йўқ
- г) инглизча - йўл

2. Экспедициядаги туристлар ... усулида овқатлантирилади.

- а) транспортда
- б) далада
- в) палатка
- г) ресторанда

3. Тамаддихона бу - ...

- а) таомлар ассортименти чекланган умумий овқатланиш маскани.
- б) чойхонанинг бир тури
- в) кафеларнинг бир тури
- г) буфетлар

4. Ҳозирда таом беришнинг нечта усуллари анча оммабоп ҳисобланади?.

- а) 2 та усули
- б) 3 та усули
- в) 4 та усули
- г) 5 та усули

5. Кафе бу - ...

- а) истеъмолчиларга кенг ассортиментли кофе ичимлигини тавсия қиладиган махсус овқатлантириш корхонаси.
- б) тезкор овқатлар тайёрлайдиган овқатлантириш корхонаси
- в) фақат ичимликлар тайёрлайдиган буфет
- г) фақат ширинликлар тайёрлайдиган корхона

4 – БОБ. ТУРИСТЛАРНИНГ ОВҚАТЛАНИШИДА ИШЛАБ ЧИҚАРИШ ТЕХНОЛОГИЯСИНИ ТАКОМИЛЛАШТИРИШ

4.1. Туристлар овқатланишига боғлиқ ишлаб чиқаришни ташкиллаштиришнинг умумий тамойиллари

Озиқ-овқатларнинг маҳсулотларини ишлаб чиқари ва тайёрлаш ҳамиша фойдали ишлаб чиқариш йўналишларидан бўлиб келган. Озиқ-овқат маҳсулотларига талабнинг пасайиши мумкин эмас. Аксинча, дунё аҳолисини озиқ-овқатлар билан таъминлаш яшаётган асримизнинг энг мураккаб муаммоларидан бири ҳисобланади. Шу билан бирга, вақт ўтган сари озиқ-овқат маҳсулотларини ҳам, таомларнинг ўзини ҳам сифат ва санитария-гигиена меъёрлари бўйича тайёрлаш такомиллашиб боради.

Бу такомиллаштириш усуллари, технологияларини ишлаб чиқиш туристлар, айниқса халқаро туристлар учун жуда муҳим ҳисобланади. Тўғри овқатлантириш учун биринчи навбатда замонавий асбоб-ускуналар ва исботланган технологиялар лозим.

Озиқ-овқатларни ишлаб чиқаришни ташкил қилиш. Озиқ-овқатларни ишлаб чиқаришни ташкил қилиш озиқ-овқатлар тайёрланадиган маҳсулотларни хомашёларни мавжуд технологиялар асосида сақлашдан бошланади. Агар уларни сақлаш меъёрлари бузилса, сифатли таомлар тайёрлашда бу салбий ҳолатлар билинади ва таомлар тезда бузилишни бошлайди. Озиқ-овқат маҳсулотлари албатда совутгичда (маҳсулотнинг хилларига қараб картон яшиқларда, бидонларда, шишаларда ва бошқ.), озиқ-овқатнинг баъзи хиллари ер ости бункерларида, катта ва кичик цистерналарда сақланиши мумкин.

Иккинчи босқичда озиқ-овқат маҳсулотларини турли хил бирикмалардан тозалаш бошланади. Аслида бу жараёнда маҳсулотларни таомларни тайёрлаш бошланади. Бу жараёнда озиқ-овқат маҳсулотлари тайёрланадиган таомлар бўйича майдаланиши ёки турли микдорларда аралаштирилиши, тайёрланган хом ашёларга тайёрланадиган таомларнинг турлари бўйича белгиланган ҳарорат, совутиш ҳам берилиши мумкин.

Технологиялар бўйича кимёвий ёки биологик қўшимчалар қўшилиши ҳам мумкин. Тайёрланган хомашёлар қадокланади ва уларга товар белгилари қўйилади. Ана шу қадокланган хомашёларга ушбу маҳсуот ҳақидаги барча ахборотлар (номи, тўйимлилиги, фойдалниш турлари, дориворлиги, витаминлар, тайёрлаш усуллари, маҳсулотни тайёрлаган корхона, сақлаш муддатлари ва бошқ.) ёзма шаклда қўйилади.

Юқори технологиялар бўйича озиқ-овқат маҳсулотларини тез тайёрлашга қуйидагилар мисол бўла олади:

- меваларни тезликда совитиш;
- нон маҳсулотларини ва хамиртурушларни тайёрлаш;
- сут ва сут маҳсулотларини стериллаш.

Озиқ-овқат маҳсулотларини ишлаб чиқишда махсус ускуналардан фойдаланиш талаб қилинади. Бу ускуналар энергияни кўп тежовчи технологиялар бўйича ишлайди ва экологик тоза маҳсулотларни тайёрлашга мослашган.

Озиқ-овқатларни ишлаб чиқариш учун ускуналар. Озиқ-овқатларни ишлаб чиқариш учун ускуналар тайинланган меъёрлар ва стандартларга тўлиқ жавоб бериши шарт қилиб қўйилган.

Энг муҳими шундан иборатки, озиқ-овқатларни ва таомларни тайёрловчилар ўзларига мос бўлган қандай асбоблар ва қандай ускуналарни танлашнинг уддасидан чиқишлари лозим. Шунинг учун ҳам озиқ-овқатларни тайёрлайдиган корхоналарда озиқ-овқатлар тайёрлашда ишлатиладиган махсус асбоблар ва ускуналарни яхши билувчи махсус мутахассис штати бўлиши керак.

Сўнги вақтларда экологик тоза озиқ-овқат маҳсулотларини ишлаб чиқаришга талаблар ортиб бормоқда. Одамлар хар-хил кимёвий бирикмалар қўшилмаган тоза таомларни сўрашмоқда. Шунинг учун ҳам Европа давлатларида таомларда 95% органик моддалар бўлган таомларни экологик тоза таом деб ҳисоблашади.

Бу ерда шуни таъкидлаш керак-ки, экологик тоза озиқ-овқатларни ишлаб чиқариш қандайдир табақалар ёки айнан халқаро туристлар учунгина эмас балки, умум аҳоли учун ҳам ишлаб чиқарилиши лозим. Экологик тоза озиқ-овқат маҳсулотлари деҳқончилик ва чорвачиликдаги маҳсулотларнинг назоратига боғлиқ ҳисобланади. Озиқ-овқат маҳсулотларини етказиб берувчи бу икки қишлоқ хўжалиги соҳаси етиштириладиган маҳсулотларни фақат табиий шароитларда, минерал ўғитлар ишлатмасдан, кимёвий бирикмалар қўшмасдан таёрлаши лозим.

Озиқ-овқат ишлаб чиқарувчи корхоналар ўзларининг муваффақиятли ишлари ва мижозлар талабларидаги озиқ-овқатларни ишлаб чиқариши учун қуйидаги ҳужжатларга ҳам эга бўлишлари керак:

- санитария-эпидемиология ташкилотининг рухсатномалари;
- ишлаб чиқаришнинг техник шароитлари(ТШ);
- ёнғинга қарши ташкилотнинг рухсатномаси;

- озиқ-овқат ишлаб чиқарувчи корхоналарда ишловчиларнинг тиббиёт дафтари, махсус кийим-бош;
- корхонанинг санитария-гигиена талабларига тўлиқ жавоб бериш далолатномаси;
- ишлаб чиқариш лицензиялари ва сертификатлари ва бошқалар.

4.2. Овқатланиш корхоналаридаги технологик жараёнлар

Овқатланиш корхоналарининг барчасида хўрандалар тайёр овқатларни қабул қилишади. Овқатларни тайёрлаш эса анча чўзиладиган вақтни, маълум мақсадларга йўналтирилган, ўзига хос бўлган технологик жараёнларда иборат.

Овқатланиш корхоналарида озиқ-овқат маҳсулотларидан таомлар тайёрлашни ташкил қилишнинг уч шакли мавжуд:

- маҳсулотлар ишлаб чиқаришни хомашёдан бошлаб тайёрлаб, то истеъмолгача етказиш;
- ярим тайёр маҳсулотлардан маҳсулотлар тайёрлаб, истеъмолгача етказиш;
- тайёр таомларни олиб истеъмолчига етказиш.

Таомларни тайёрлашда ишлаб чиқаришни ташкил қилиш тўла ва тўла бўлмаган технологик жараёнларга бўлинади.

Тўла технологик жараёнга ташкилотларда хом-ашёни қабул қилиб олишдан, омборхонадан олиб чиқишдан, тайёр маҳсулот ишлаб чиқилиб, реализация қилиниши билан тугаган технологик жараён киради.

Тўла бўлмаган технологик жараёнда ярим тайёр маҳсулотлар марказлашган тартибда сақланади, савдо ташкилоти уни олиб тайёрлайди ва реализация қилади.

Овқатланиш корхоналарига олиб келинадиган озиқ-овқат маҳсулотларини шартли равишда хом ашё, ярим тайёр ва тайёр маҳсулотларга бўлиш мумкин.

Хомашё – корхонага олиб келиниб, кулинар ишловига бериладиган маҳсулотлар (сабзавот, гўшт, балик., тухум, ёрма, ун ва ҳоказолар) улар тўла технология схемаси бўйича ишланади:

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

Ярим тайёр маҳсулотлар – бир ёки бир неча кулинар ишловдан ўтган, аммо ҳали кулинар ишлови меъёрига етмаган кулинар маҳсулотини

таом даражасига етказиш керак, уни таом сифатида истеъмол қилиб бўлмайди. Ярим тайёр маҳсулотларга ишлов бериш натижасида тайёрлиги турли даражада бўлади.

Тайёрлиги юқори даражадаги ярим тайёр маҳсулотлар – бу маҳсулотлар механик, иссиқлик, кимёвий ишловдан қисман ёки тўла ўтган, яна бир оз ишланса, таом ёки кулинар маҳсулот сифатига етказиладиган озиқ-овқатлардир.

Кулинар маҳсулотлар – кулинар тайёргарлик даражасига етказилган, яна озгина иситилса ёки ишлов, шакл берилиб сузилса бўлаверадиган боскичда.

Тайёр кулинар маҳсулотлар – умумий овқатланиш корхоналарида бу кулинар ёки қандолат маҳсулотларини истеъмолга тайёр, реализация қилиш мумкин деб ҳисобланади. Тайёр таом ва кулинар маҳсулотларини ишлаб чиқариш технологик жараёни икки боскичдан ўтади:

1. Хомашёнинг механик кулинар ишлови (ярим тайёр маҳсулотларни тайёрлаш) – тайёрлов цехида амалга оширилади (гўшт, балиқ, сабзавот).

2. Иссиқлик таъсирида ярим тайёр маҳсулотлар ва озиқа маҳсулотларига кулинар ишлов берилади (тайёр ҳолга келтирилади).

Ошхона, қаҳвахона, ресторанларда реализация олдидан механик, иссиқлик бериш билан тайёрланадиган маҳсулотларни шу корхоналарнинг ўзлари ишлаб чиқарган бўлади. Кулинар ишловсиз сотиладиган маҳсулот ва товарлар харид қилинган товарлар дейилади. Умумий овқатланиш корхоналари тайёр кулинар маҳсулотлари етказиб бериш билан бирга турли ярим тайёр маҳсулотларни ҳам сотади.

Хомашё ишлатадиган умумий овқатланиш корхоналарида технологик жараённинг қуйидаги тизими мавжуд:

- хом ашё омборхоналарга жўнатилади, у ерда узок вақт сақланмайди; омборхонанинг бир қисмида тез бузилувчи маҳсулотлар (гўшт, балиқ, сабзавот ва бошқалар) учун совутгич камераси бўлади, бошқа қисмида - қуруқ маҳсулотлар (ун, ёрма, шакар ва бошқалар) учун одатдаги жой бўлади, учинчисида - картошка ва шунга ўхшаш маҳсулотлар сақланади. Булардан ташқари идишлар, анжомлар ва бошқалар сақланадиган хоналар ажратилади;

- хомашёга механик ишлов берилади, иссиқ цехларда улардан ярим тайёр маҳсулотлар тайёрланади;

- ярим тайёр маҳсулотларни тайёрлов цехига юборилади, у ерда таом ва кулинар маҳсулотлари ва олий даражадаги ярим тайёр маҳсулотлар тайёрланади;

- тайёр таомлар тарқатиш бўлимига юборилади;
- тайёр маҳсулотлар ва ярим тайёр маҳсулотларни залда, буфетда, кулинар дўконида сотилади;
- чиқинди, озиқа-чиқиндилар ҳамма цехлардан чиқиндилар камерасига жўнатилади.

Умумий овқатланиш корхоналарида меҳнат тақсимоотида сифат ҳолати юз беради; битта ташкилотда ярим тайёр маҳсулотлар тайёрланади, бошқаларида булардан тайёр маҳсулотлар ишлаб чиқарилади. Бундай ёндашиш таом тайёрлашнинг саноат усулини жорий қилиш, айрим меҳнат жараёнларини механизациялаш имконини беради.

Кулинар маҳсулотларини марказлашган музлатиш ва совутиш жойларидан олинса фойдалидир. Умумий овқатланиш корхоналарида таом ва кулинар маҳсулотлар махсус рецепт асосида тайёрланади, таркибига кирадиган маҳсулотлар номи ва миқдори кўрсатилади. Сарфланадиган хом ашё меъёри ва олинадиган ярим тайёр маҳсулот, тайёр маҳсулот қайд қилинган дафтар ҳамма овқатланиш корхоналарида расмий ҳужжат бўлиб хизмат қилади.

Кулинар маҳсулотлар ишлаб чиқариш жараёни шартли равишда икки босқичга бўлинади:

- маҳсулотга механик ишлов бериш;
- иссиқлик орқали пишириш.

Хом ашёга механик ишлов бериш натижасида ярим тайёр маҳсулот олинади, ўз навбатида бундан тайёр ва кулинар маҳсулотлари тайёрланади. Механик ишлов қуйидагилардан иборат: хомашёни муздан тушириш; ифлосланган ва истеъмолга тўғри келмайдиган жойларини тозалаш; қисмларга бўлиб чиқиш; тегишли шаклга, ўлчамга келтириш; маҳсулотларни тартиблаш.

Иссиқлик билан кулинар ишлови бериш – бу таомни пишириш, ярим тайёр маҳсулотларни иссиқлик воситаси билан тайёр ҳолга келтиришдан иборат. Таом тегишли ҳароратда қизитилгач, мазаси, ҳиди жалб қилувчи кўриниш олади, ёқимли ҳид таратади. Буларнинг ҳаммаси таом яхши хазм бўлиши учун заминдир. Бундан ташқари пиширилган таомда зарарли элементлар қуйиб кетади, юқори ҳарорат микроорганизмларни ўлдириб ташлайди.

Механик ва иссиқлик ишлови қуйидаги жараёнлардан иборат:

- механик жараён;
- гидромеханик жараён;
- иссиқлик жараёни;

- биокимёвий жараён;
- кимёвий жараён.

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

Гидромеханик жараён – ювиш, ивитиш, сувга солиб қўйиш, маҳсулотни филтрдан ўтказиш.

Иссиқлик бериш жараёни – иситиш, совутиш, буғлаш, бир хароратда сақлаш.

Биокимёвий жараён – ачитиш.

Кимёвий жараён – маҳсулотга бирон модда қўшиб сифатини ўзгартириш. Бунда сирка ёки бошқа нарса қўшилиб, маҳсулотда ўзгариш хосил қилинади.

Овқатлантиришнинг йирик корхоналари ҳар хил цехга эга, улар хомашё: гўшт, балиқ, сабзавот, иссиқ, совуқ, қандолат маҳсулотларини қайта ишлашга ва маҳсулот тайёрлашга мўлжалланган. Омборхона, идишлар, санитария техника хўжалиги ва баъзи бошқа хизматлар ёрдамчи цехларга қарашлидир.

Цех – корхонанинг дастлабки ишлаб чиқариш бўлимидир, унда хомашёни механик, кулинар ишлаб чиқариш амалга оширилади, ярим тайёр маҳсулотлар, тайёр маҳсулотлар тайёрланади.

Овқатлантириш корхоналарида қуйидаги цехлар мавжуд:

- тайёрлов цехи (гўшт, балиқ, парранда, сабзавотни) пиширишга тайёрлаб беради;
- пишириш цехи (совуқ, иссиқ таомлар);
- махсус цех (хамирли таомлар, қандолат, кулинар маҳсулотлар).

Залда мижозлар ўтирадиган ўринларнинг кўпайиши билан унинг цех тизими ҳам мураккаблашади, хизмат ва ишлаб чиқаришни яхшилаш вазифалари кенгаяди. Ҳар бир цехда технологик линия – технологик жараённи белгиловчи, зарур анжомлар билан жиҳозланган ишлаб чиқариш участкаси ташкил этилади. Цех тизимининг устунлиги шундаки, техник жараённинг айрим операцияларини бажариш натижасида ходимлар ўз малакаларини, касбини мунтазам равишда ошириб боради.

Цехсиз тизим – ярим тайёр маҳсулотлар ишлаб чиқарувчи, унча катта, кучли бўлмаган, маҳсулот ассортименти чекланган корхоналарда бўлади. Буларга ошхоналар, тамаддихоналар, чучварахона, кабобхона ва бошқалар киради. Махсус ошпазлар бўлмайди. Ҳамма ишни битта ёки иккита бригада бажаради.

Таянч сўзлар: хом ашё, кимёвий қўшимча, биологик қўшимча, экологик тоза, минераллар, механик жараён, гидромеханик жараён, иссиқлик жараёни, биокимёвий жараён, кимёвий жараён.

Назорат саволлари:

1. Озиқ-овқатларни ташкил қилишнинг биринчи босқичида қандай ишлар амалга оширилади?
2. Озиқ-овқатларни ташкил қилишнинг иккинчи босқичида қандай ишлар амалга оширилади?
3. Озиқ-овқатларни тайёрлаш қандай талабларга жавоб бериши керак?
4. Механик ва иссиқлик ишлови қандай жараёнлардан иборат?
5. Цех тизимига нималар киради?
6. Биокимёвий жараёнлар қандай мақсадда амалга оширилади?
7. Кимёвий жараёнлар қандай мақсадда амалга оширилади?

Мавзу бўйича топшириқлар:

1. Тайёр таом ва кулинар маҳсулотларини ишлаб чиқаришдаги технологик жараённи тушунтириб беринг.
2. Овқатлантириш корхоналарида қандай цехлар мавжудлигини ўрганинг.
3. Тўла технологик жараённи айтиб беринг.
4. Тўла бўлмаган технологик жараённи айтиб беринг.
5. Экологик тоза маҳсулотлар қандай тайёрланишини тушунтириб беринг.
6. Озиқ-овқатларга механик ишлов бериш талабларини ўрганинг ва уйингизда машқ қилинг.
7. Хом ашё ишлатадиган умумий овқатланиш корхоналарида технологик жараёнларни ўрганинг.

Мавзуни ўзлаштириш бўйича тест саволлари:

1. Озиқ-овқатларни ишлаб чиқаришни ташкил қилиш ... дан бошланади.
 - а) озиқ-овқат маҳсулотларини йиғишдан
 - б) озиқ-овқат маҳсулотларини сақлашдан
 - в) озиқ-овқат маҳсулотларини қайта ишлашдан
 - г) озиқ-овқат маҳсулотларини сотиб олишдан
2. Озиқ-овқатларни ташкил қилишнинг иккинчи босқичида қандай ишлар амалга оширилади?

- а) озиқ-овқат маҳсулотлари сараланади
- б) озиқ-овқат маҳсулотлари қайта ишланади
- в) озиқ-овқат маҳсулотлари сақлашга қўйилади
- г) озиқ-овқат маҳсулотлари реклама қилинади

3. Озиқ-овқатларни ташкил қилишнинг учинчи босқичида қандай ишлар амалга оширилади?

- а) озиқ-овқат маҳсулотлари қадоқланади
- б) озиқ-овқат маҳсулотларига савдо маркалари қўйилади
- в) озиқ-овқат маҳсулотларининг озиқлиги ҳақида тавсифлар ёзилади
- г) озиқ-овқат маҳсулотлари сотувга чиқарилади.

4. Механик ва иссиқлик ишлови нечта жараёнлардан иборат?

- а) 5 та жараён
- б) 6 та жараён
- в) 4 та жараён
- г) 3 та жараён

5 – БОБ. ТУРИСТЛАРНИНГ ОВҚАТИНИ ТАЙЁРЛАШ ТЕХНОЛОГИЯСИНИНГ ЎЗИГА ХОС ХУСУСИЯТЛАРИ

5.1. Туристлар овқатини тайёрлашда ва овқатланиш хизматини ташкиллаштиришда уларнинг қайси давлатдан, давлатнинг географик ўрни, иқлими, ижтимоий шароитлар, урф-одатларини ҳисобга олиш

Ҳар бир давлатнинг ўзига хос миллий ошхонаси ва унда бошқа бир мамалакатда такрорланмайдиган, асрлар оша сақланиб келаётган, ўзининг такрорланмас меҳмондўстлиги ва миллий таомлари бўлган ошхонаси мавжуддир. Масалан, Японияда туристлар гид бошловчи ёрдамида уларнинг миллий таоми бўлган «суши»ни тайёрлаш учун махсулотлар харид қилишади ва сайёҳлар кўз олдида машҳур бош ошпазлар томонидан «суши» тайёрланади. Паста – назаримизда Италия сарҳадларидан чиқиб кетган жуда ҳам оддий таом бўлиб кўрингани билан, саёҳатда турист бу таомнинг турли хиллиги, унинг такрорланмас таъми ва бир хил рецептда турли хил ошпазлар томонидан тайёрланган пастанинг мўъжизавий таъми билан танишади ҳамда уни бир-бири билан қиёслайди.

Голландия, Швейцария ва Италияга пишлоқли турларда саёҳатчилар пишлоқларни энг сара навини татиб кўриши ва пишлоқли ярмаркаларга ташриф буюриши мумкин. Германия, Австрия, Чехия, Бельгия бўйлаб пиво турларида бу ичимлик ишқибозларига пивонинг турли-хиллигидан ташқари, пиво тайёрланиш хоналари, машҳур пиво барлари ва фестивалларга ташрифи билан ҳам ажралиб туради. Таъкидлаш жоизки, ҳар бир давлатни ўзига хос миллий таомлари салоҳияти мавжуд.

Мавзунинг бу саволини тушуниб олишда халқаро туристлар билан ишлайдиган туроператорларнинг хорижий давлатлар ҳақидаги билимлари жуда юқори бўлиши лозим. Чунки, хорижий давлатлардан келган туристлар биринчи навбатда албатда ўзлари билан иш бошлаган туроператор ёки гид- бошловчи билан кўпроқ мулоқатда бўлишади. Ушбу мулоқатлар давомида уларнинг давлатлари ҳақида гапириб бериш ёки қандайдир муҳим маълумотларни суҳбат давомида келтириш туроператор ёки гид-бошловчининг туристлар ўртасидаги обрўйини, ҳурматини оширади. Ўз давлат ҳақида яхши хулосаларни бошқа давлатнинг одамидан эшитган туристлар жуда хурсанд бўлишади.

Хорижий давлатларни ўрганишда имкон қадар энг муҳим маълумотларни қисқача келтириш мумкин. Қуйида биз аҳолининг асосий қисми ислом динидаги Малайзия давлати ҳақидаги маълумотларни қисқача

келтирамиз²⁴. Туризмдаги тадбиркорлар бошқа давлатлар ҳақидаги маълумотларни ҳам қуйида келтирилганидек тўплаб, йиғиб бориши керак.

Малайзия жанубий-шарқий Осиёнинг марказида жойлашган. Бу давлатнинг дунё харитасидаги ўрни ярим ойсимон кўринишга эга ва куррамизнинг белбоғи ҳисобланувчи экваторга яқин бўлиб, 1 ва 7⁰ шимолий кенгликда, 100 ва 119⁰ шарқий узокликда жойлашган. Малайзия худуди икки алоҳида-алоҳида ерлардан ташкил топган бўлиб, тор Кра бўғозидан бошланади ва жанубда Жохар штатигача тўғри чўзилган Малакка ярим ороли ва Борнео оролидаги Сабах ва Саравак штатларидан иборат.

Малайзиянинг 750 километрли кирғоғини жанубий Хитой денгизи сувлари ювиб туради. Ярим оролдаги қисми, шимолда Таиланд давлати билан чегарадош бўлиб, жанубида Сингапур Республикаси билан денгиз устида қурилган кўприк орқали уланган. Ғарбда Малайзия Малакка бўғози орқали Индонезия давлатининг Суматра ороли билан чегарадош. Малайзиянинг Борнео оролидаги Сабах штати шимолда Филиппин давлати билан Балабан бўғози орқали чегараланади.

Майдони – 330,434 км². Шундан Малакка ярим ороли – 131,598 км² ни, Борнео оролидаги Саравак штати – 124,449 км², Сабах штати – 73,367 км² ни ташкил қилади (1-расм).



1-расм. Малайзия дунё харитасида.

²⁴ .Ҳайитбосев Р. Ассатом Малайзия. Туристик рисола. Самарқанд, 2019.-46 б.

Иқлими. Малайзия Ҳинд океани ва жанубий Хитой денгизи ҳавзасида ҳосил бўладиган ҳаво массалари таъсирида юзага келадиган шамоллар ҳарорати билан боғлиқ иқлим минтақасида жойлашган давлат. Октябр-феврал ойларидаги шимолий муссонлар вақтида Малакка ярим оролига жуда кўп ёмғир ёғади. Бу намлик вақтида Саравак ва Сабах штатларининг шимолий қисмига қисман ёмғир ёғади. Жанубий-ғарбий муссонлар май ойининг ўрталаридан бошланиб сентябр ойигача давом этади. Йиллик ёғин миқдори 2,032 мм.дан 2,540 мм.гача. Айрим жойларда 3000 мм.гача ёғин тушади.

Малайзиянинг барча қисмида ўртача йиллик ҳарорат $21^{\circ}+36^{\circ}\text{C}$, асосан $+26^{\circ}+32^{\circ}\text{C}$ атрофида. Энг паст ҳарорат $+20+22^{\circ}\text{C}$. Ҳаво намлиги жуда юқори, 80% атрофида. Айни экваториал тропик иқлим. Очик ҳавода 1-1,5 соатда ички кийимлар жикка ҳўл бўлади. Шунинг учун уйларда, транспортда барча бино ва меҳмонхоналарда совутгичлар қўйилган.

Аҳолиси. Малайзия аҳолиси 32 млн. киши. Аҳолининг асосий қисмини туб жойликлар-малайялар ташкил қилади (2-расм). Шу билан бирга хитойликлар, ҳиндулар ва европаликлар ҳам яшайди. Малайзия аҳолисининг 17 миллиони (67,6%) малайялар, 27,2% ини хитойликлар, 8,9% ини ҳиндлар ва 2,3% ини бошқа миллатлар ташкил қилади.

Тил. Баҳаза Малайя тили расмий жиҳатдан Малайзия давлат тилидир. Шу билан хитойликлар ҳоккеин, сантониз, хакка, хайнан, диалектларида, ҳиндулар эстамил, малай-алам, панжаби, ҳинди, гуҷарат ва урду диалектларида гаплашадилар. Инглиз тили асосан тижорат ва саноатдаги савдо тилидир.



2-расм. Малайзиянинг истиқболдаги эгалари.

Дин. Конституция бўйича ислом дини Малайзияда давлат томонидан расмий жиҳатдан қабул қилинган дин. Аҳолининг 66 % и ислом динида. Бошқа диний ташкилотлар ҳам ўзларининг диний фаолиятини эркин равишда тузишади. Малайзияликлар ва Малайзиядаги кўпчиликни ташкил қилган хитойлик ва ҳиндуларнинг анча қисми исломни қабул қилишган. Шу

билан бирга уларнинг кўпчилиги таоист буддистларидир. Ҳиндуларнинг кўпчилиги сикхлар. Хитой ва ҳиндуларнинг бир қисми, Саравак ва Сабахликларнинг туб жой аҳолиси христианлардир. Кўп миллатли Малайзия аҳолиси ўз динлари билан боғлиқ урф-одатларини ўзларининг этник келиб чиқишига қараб ўтказадилар.

Давлат тузилиши ва Давлат маъмурияти. Малайзия давлатини расмий жихатдан конституцион монарх-қирол бошқаради. Олий Бошлиқ 5 йил муддатга сайланади. У Бош Вазир ва унинг маҳкамасида қонун бўйича бош маслаҳатчи. У олий судни ва суд қонунларини бошқарадиган Бош судьяни тайинлайди. Шу билан бирга У Малайзия армиясининг олий қўмондони, Малайзияда ислом ва бошқа динлар учун ҳам олий маъсулиятли бошлиқ.

Малайзия парламенти ўз таркибига олий Бошлиқ ва икки палатани: Девон Негарани (давлат девони-сенат) ва Девон Раият (вакиллар) палаталарини ўз ичига олади. Девон Негарада 69 аъзо бўлиб шундан 43 аъзони Олий Бошлиқ тайинлайди. Қолган 26 аъзо Малайзиядаги 15 штатнинг қонун чиқарувчи ассамблеяси томонларидан сайланади. Ҳар бир штат парламентага икки сенатор сайлади. Штат бошлиғи Султон ва унинг вакили Девон Негарага сайланиши мумкин. Сенаторлар 3 йилга икки муддатдан кўп бўлмаган вақтгача сайланади. Девон Ракият аъзолари тўлиқ сайлаш орқали тузилади.

Олий Бошлиқ Вазирлар Кенгашини тайинлайди ва ҳукуматни бошқариш ваколатини беради. Бу кенгаш Бош вазир ва унинг вазирлари бўлиб уларнинг барчаси парламент аъзоларидан бўлиши шарт.

Давлатнинг герби ва байроғи 3, 4-расмларда келтириб ўтилган.



3-расм. Малайзия давлатининг герби.



4-расм. Малайзия давлатининг байроғи

Гербдаги ёзувлар «куч бирликда» маъносини билдиради.

Давлат сиёсати вазирлар ва унинг тармоқлари учун катта қуролдир. Малайзиянинг 14 штатида ўз конституциялари ва ўз штати давлат маъмурияти мавжуд. Малайзия ярим оролидаги ҳар бир штат районларга бўлинган. Район раҳбари давлат номидан иш кўрувчидир. Ҳар бир районлар эса муқимларга (хўжаликларга) бўлинган. Муқимлар маъмурияти бошлиқлари сайлов йўли билан қўйилади. Муқимлар қишлоқларга бўлинган. Муқим маъмурияти қишлоқ бошлиғини тайинлайди.

Байрамлар ва дам олиш. Малайзия кўп миллатли ва кўп динли мамлакат бўлганлигидан байрамлари ҳам кўплаб диний кўринишдаги байрамлардир. Миллий мустақиллик байрами ҳар йили 31-августда Мердека (мустақиллик) майдонида ўтказилади. Ушбу кун Малайзияликларнинг энг улуғ, энг катта байрамидир. Бу куни кинолар бепул кўрсатилади. Истироҳат ва дам олиш боғларидаги ўйинлар ҳам бепул. Болаларга биттадан совға, катталарга майдонларда бепул овқат беришади. Бундан ташқари кўплаб кўргазмалар, томошалар ташкил қилинади. Малайзия меҳнаткашларининг ва ҳарбий қисмларнинг тантанали паради ўтказилади.

Олий ҳоким туғилган кун. Малайзия Федерация штатлари олий ҳокими, конституцион монарх-қирол туғилган кунини нишонлаш байрами. Бу байрам ҳар йили июлнинг биринчи чоршанба кунда ўтказилади. Бу байрамнинг бошқаларидан фарқланиб туришининг маъноси шундаки, ўзининг хизматлари билан Малайзияда обрў-эътибор қозонган кишилар ҳақида кўплаб яхши гаплар, суҳбатлар, эшиттиришлар, кўрсатувлар бўлади. Ҳукумат мукофотлари топширилиб, лавозимларга янги келганларни табриклашади.

Ийд-ал-Фитри байрами. Мусулмонларнинг муборак рамазон ойи тугаши билан бошланадиган хайит байрами. Эрта тонгда намоз ўқилади. Намоздан сўнг уйлар безатилиб ҳар хил ширинликлар, овқатлар пиширилади. Меҳмон, қариндошлар кутилади ёки борилади. Болаларга пуллар берилади.

Ийд-ал-Адха. Муқаддас Макка шаҳрида ҳажни бажараётган мусулмон ларнинг ислом дини календари бўйича 12-ойи кечасининг 10-кунда байрам қилинади (5-расм).



5-расм. Малайзиянинг байрамлардаги миллий кийимлари.

Муҳаммад(с. а.в.) пайғамбарнинг туғилган куни байрами ислом дини календари бўйича учинчи ойнинг 12 кунда нишонланади. Байрам тонги намоздан кейин муқаддас Қуръон оятларининг ўқишидан бошланади. Пайғамбаримизнинг ҳаёт йўли ҳақида мулалар кун бўйи хикоялар, ҳадислар айтиб беришади.

Хитойликларнинг янги йил байрами. Малайзиядаги хитойликлар ҳар йили хитойнинг ой календари бўйича биринчи ойнинг биринчи кунда (январ, баъзан феврал ойлари) катта байрам қилишади. Бу байрам 15 кун давом этади ва байрам охирида Чак Ге Ми номига дуолар ўқилиб, қурбонлик қилинади.

Ой ширинлиги байрами хитойнинг ой календари бўйича саккизинчи ойнинг 15-куни нишонланади (сентябр-октябр). Хитойликлар ўзларича кундузи ой юборган ширинликлардан еган бўлади. Кечкурун болалар фонус ёруғида жим ўтиришади. Оналар эса оймома худосига дуолар ўқийди.

Резак куни байрами. Авлиё Будда туғилган май ойида байрам қилинади. Будда календари бўйича буддистларнинг муҳим байрами. Байрам давомида сиғинувчилар таёқлар олиб ёвуз руҳларни қувишади, қурбонликлар қилади. Балангликларга чиқиб кечаси ҳам бу жараёнларни давом эттиришади.

Дипавали. Будда календари ҳисобида хиндуларнинг октябр-ноябр ойларидаги жуда катта байрами. Қадимги мифология бўйича Авлиё Кришнанинг жинлар худоси устидан ғалаба қозонган кун. Бу кун одатда эрталабдан дуолар ўқилади. Сўнгра қариндош, дўстлар уйига борилади. Худого сиғиниш шамлар ёруғида кечасигача давом этади.

Христос байрами арафасида христианлар черковларга, меҳмонхоналарга тўпланишади. Дўстлар, оға-инилар бир-бирлариникига бориб Иусис Христос туғилган кун билан табриклашади.

Бундан ташқари Малайзияда кўплаб оммавий байрамлар, сайллар уюштирилади. Масалан, экинлар экиш мавсуми бошланиш куни, ҳосил байрами, рақслар ва уйинлар куни ва бошқалар. Бу байрамларни ўтказиш тартиби ва кунларини штат ҳокимиятлари ўзларича ҳал қилишади. Мусулмонлар янги йили, Қуръон назли, ишчилар куни, муборак жума, 1-январ янги йил байрамлари шулар жумласидандир.

Таълим олиш. Мактаб таълими 6 ёшдан бошланади. Болалар 3 йил қуйи синфларда, 3 йил катта синфларда ва 2 йил университетларга тайёрлов дастурлари бўйича ўқийдилар. Олий ва махсус касб-хунар тизимида билим олиш Малайзиядаги 30 та коллежлар, 10 та политехника ва 10 та университетларда амалга оширилади. Бу ўқув даргоҳларида таълим олиш муддати 2 йилдан 6 йилгача. Ҳар хил даражалар олиш учун ўқиш 3-4 йил (6-расм).



6-расм. Малайзиянинг ўқувчилари.

Мактабда ўқитиш бепул. Олий ўқув юртларида тўлов мавжуд. Олий ўқитиш миллий тил бўлган малай баҳаза ва инглиз тилларида олиб борилади.

Бошланғич мактабларда Хитой ва Тамил тилларини ўрганиш имконияти ҳам яратилган. Мактабларда инглиз тилини ўрганиш иккинчи тил даражасига кўтарилган бўлиб, мажбурий мақоми берилган. Давлат малай баҳаза ва инглиз тилларини яхши ўзлаштирган ўқувчиларга бу тилда яхши гаплашиш, ёзиш учун яна бир йил бепул ўқиш имтиёзини яратган.

Бошланғич таълимдан кейин барча ўқувчилар ягона асосий дастурлар асосида ўқиш учун “кичик” мактабларга ўтказилади. Ўқув академик йуналишларда, ихтисослашган фанларда ва мувофиқлаштирилган ҳунарни ўрганиш тизимида олиб борилади. Учинчи йил охирида ўқувчилар “кичик

олий мактаб”га кириш учун “кичик мактаб баҳолари” дастури асосида имтиҳонлар топширишади. Имтиҳон натижалари бўйича ўқувчиларга бошланғич таълимни битиргани ҳақида гувоҳнома берилади.

Академик мактаблардаги ва кичик таълим марказларидаги икки йиллик ўқишдан сўнг ўқувчилар “Малайзия дипломи” ни олиш учун имтиҳон топширишади. Кейинчалик бу ўқувчиларнинг 15-20 %и университетларда ўқиш учун тайёрлов курсларига қатнашади.

Малайзиянинг штатлари. Малайзия 14 та федерал штатга бўлинган. Ҳар бир штатнинг ўзига хос алоҳида номлари ва тавсифи бор. Федерал штатларни султонлар бошқаришади. Штатларнинг ҳокимияти ўз герби ва байроғини ўзлари белгилашади.

Петронас компанияси қурган “Эгизак бинолар” жаҳоннинг энг ноёб архитектура бинолари рўйхатига олинган (7-расм).



7-расм. Петронас компанияси қурган “Эгизак бинолар” кўриниши.

Куала Лумпур минораси Малайзиянинг энг чиройли биноларидан бири бўлиб баландлиги жихатидан Канаданинг СН - 553 метр, Россиянинг Останкино - 537 метр ва Хитойнинг Шанхай - 450 метрли телекурсатув биноларидан кейин жаҳонда тўртинчи ўринда туради (8-расм).



8-расм. Куала Лумпур минораси.

Малайзия ҳаётидан лавҳалар. Қўл бериб кўришиш Малайзиялик эркакларнинг саломлашиш белгисидир. Хотин-қизлар секин бош қимирлатиб, латофат ила жилмайган ҳолда саломлашишади. Болаликдан шундай тарбия беришади. Бири-бири билан ўпишиб кўришишдан воз кечган. Бу усулда эркаклар ҳам, хотин-қизлар ҳам саломлашишмайди.

Меҳмондорчиликга борилса албатта аввал ҳабар қилишади. Таъомил шундай. Уйга келган меҳмонни уй эгаси кутиб олади ва икки қўли билан меҳмон қўлини ўшлаб бироз энгашганича чин қалбдан меҳмоннинг қутлайди. Исломот тартиби бўйича Малайзияда спиртли ичимликлар ишлаб чиқариш ва сотиш қатъиян ман қилинган. Ҳукумат тадбирлари, қонунлари билан халқ орасида спиртли ичимликларни истеъмол қилиш тақиқланган. Дастурхондаги ичимликлар мева шарбатларидир.

Учрашув, тўй ва уйдаги меҳмондорчиликда қадах сўзи айтилмайди. Тўйларда, жуда катта ошхоналарда, бозорлардаги сокинликни кўриб қайта-қайта таажубланасиз. Гуёки одамлар гаплашмай ўтиргандек. Аксинча, гаплашишади, бозорда савдо қилишади, қулишади ва ҳақозо. Факат бақириб-чақириб, тумтарокли қадах сўзларини айтишмайди. Тўйлар, байрамлар, туғилган кун ва жуда катта банкетлар тинч, уйин-қулги, дастурхон нозу-неъматларини ейиш, ширин суҳбатлашиш билан ўтади.

Туризм соҳасида Малайзияда дунёда энг қулай, табиий-географик минтақада жойлашган давлатлардан биридир. Тропик иқлими ўлка, ўзининг бетакрор ўсимлик ва ҳайвонот дунёси, беҳисоб дам олиш масканлари, кишини лол қолдирувчи денгиз кирғоклари билан ҳар йили

миллионлаб сайёҳларни ўзига жалб қилади. Ҳамма томони денгиз суви билан ўралган, йил давомида баҳор иқлимига эга бўлган бу ўлкада дунёнинг кўплаб пулдор оилалари ҳам дам олишади.

Табиатнинг ноёб эҳсонидан Малайзияликлар имконият бор даражада фойдаланишади. Сайёҳларнинг томошаси-ю, дам олиши учун ҳамма шароит муҳайё қилинган. Бу ўз навбатида мамлакат иқтисодига жуда катта фойда олиб келади. Таъкидлаганимиздек, 2 миллион аҳоли яшайдиган пойтахт шаҳар Куала-Лумпурда 90 та меҳмонхона бор. Жаҳон андозалари талаби бўйича меҳмонхоналар меҳмонларнинг дам олиши учун яратилган шароитга қараб юлдузлар билан белгиланади.

Энг юқори шароитли ва юксак даражадаги хизматли меҳмонхонага 5 та юлдуз қўйилади. Энди тасаввур қилинг Куала-Лумпурдаги 90 та меҳмонхона дан 15 таси беш, 13 таси тўрт, 8 таси уч, 46 таси икки, юлдузли меҳмонхона лардир, 48 та оддий меҳмонхона ҳам бор. Сайёҳлар, меҳмонлар ўзларининг имкониятларига қараб меҳмонхоналарни танлашади. Сайёҳлар ва меҳмонлар учун қайд қилинган шароит Малайзиянинг барча штатларида яратилган. Масалан, биргина Малакка штати туризм соҳасидан ҳар йили 8278700 АҚШ доллари миқдорида соф фойда олади. Штатда 32 та меҳмонхона бор.

Ялпи ички маҳсулотнинг 50 % ини ташкил этадиган хизмат кўрсатиш соҳаси мамлакат иқтисодиётининг йирик тармоқларидан бири ҳисобланади. Ушбу соҳадаги асосий йўналиш туризмдир. 2017 йили Малайзияга 20,8 миллион сайёҳ ташриф буюриб, бунинг натижасида мамлакат 14,1 миллиард АҚШ доллари миқдорида фойда кўрди. Малайзиянинг туристлар учун жозибадорлигини дунё мутахассислари мамлакатнинг қадимий маданияти билан юксак ривожланиш даражаси ажойиб тарзда уйғунлашиб кетганида деб ҳисоблашмоқда.

Пул бирлиги рингит дейилади. Бир рингит 100 сент (танга)га тенг. Тангалар 1, 5, 10, 20, 50 сентлик. Қоғоз пуллар RM 1, RM5, RM10, RM20, RM50, RM100, RM500 ва RM1000 қийматига эга (RM-малайзия рингити). Малайзия Рингити Жанубий-шарқий Осиё Африка ҳатто, Европанинг кўплаб давлатлари пуллари орасида қиймати жиҳатидан устун туради. Бир АҚШ доллари 0,25 рингит 83 сентга тенг.

Чет давлатлар билан алоқаси. Тинчликни шиор қилиб олган Малайзия давлати дастлабки ўринда ўзининг барча қушнилари Жанубий-шарқий Осиё давлатлари билан барча соҳаларда дустона алоқалар ўрнатган. Малайзиянинг ташқи сиёсати ҳарбий блоklarга қушилмаслик, давлатларнинг тутган ички ва ташқи сиёсатларига аралашмасликдир.

Жанубий-шарқий Осиё давлатларининг жаҳон миқёсидаги иқтисодий, сиёсий ва маданий тараққиётида Малайзиянинг салмоқли ўрни бор. Бу минтақадаги барча давлатлар Малайзиянинг ислом ғоялари бирлигини сақлаш, давлатларнинг мустақил сиёсат юргизишини, иқтисодда замонавий технологияларни қўллаш соҳасида халқаро саммитларни ўтказувчи марказ ҳам деб билишади.

Малайзия жаҳоннинг 120 давлатлари билан дипломатик алоқалари мавжуд. Жаҳоннинг 84 мамлакати ўз элчихоналарини, дипломатик миссияларини Малайзияда очган. Малайзия БМТ ва БМТ қошидаги ташкилотлар, Жаҳон савдо ташкилоти, Ислом конференцияси ташкилоти, Халқаро валюта жамғармаси, Жаҳон Банки, Жанубий-шарқий Осиё давлатлари Ассоциацияси (АСЕАН), Осиё ва Тинч океани давлатлари иқтисодий ҳамкорлик ташкилоти (АТЭС) каби минтақавий ташкилотлар аъзоси.

Ўзбекистон-Малайзия: Ўзаро манфаатли ҳамкорликни ва ҳамдўстликни ривожлантириш йўлида

Малайзия Ўзбекистон Республикаси мустақиллигини 1992 йили 1-январ куни тан олган ва дипломатик муносабатлари 1992 йили 21 февралда ўрнатилган. 1993 йил июн ойида Тошкентда Малайзия элчихонаси очилди. 1999 йил декабр ойидан бошлаб Малайзияда Ўзбекистон элчихонаси фаолият кўрсатмоқда. Икки мамлакат жамоатчилик доиралари ўртасидаги муносабатларни ривожлантириш мақсадида 1998 йилда Тошкентда «Ўзбекистон-Малайзия» дўстлик жамияти ташкил этилди.

Икки мамлакат ўртасидаги дўстона алоқалар ва ўзаро манфаатли муносабатларнинг пойдевори Ўзбекистон Республикасининг Биринчи Президенти Ислом Каримовнинг 1992 йилда Малайзияга қилган расмий ташрифи ва Малайзия Бош Вазири Махатхир Муҳаммаднинг 1993 йилда Ўзбекистонга қилган расмий ташрифидаги музакораларда қўйилган эди.

2005 йил 2-4 октябр кунлари Ўзбекистон Республикасининг Биринчи Президенти Ислом Каримов давлат ташрифи билан Малайзияда бўлди. Мазкур ташриф доирасида умумий қиймати 400 миллион АҚШ долларига тенг бўлган ўзаро савдо ва сармоявий битимлар имзоланган бўлиб, улар ахборот технологиялари соҳасида қўшма корхоналар ташкил этиш, электротехника саноати, маиший электроника, мебел ва тўқимачилик маҳсулотлари ишлаб чиқариш, туризм соҳасидаги ҳамкорликни ривожлантиришни назарда тутди. Икки мамлакат ўзаро

муносабатларининг шартнома-ҳукукий асосларини 16 та ҳужжат ташкил этади.

Бугунги кунда Ўзбекистон Республикасида Малайзия сармояси иштирокидаги 22 та корхона фаолият юритиб, уларнинг учтаси юз фоиз Малайзия маблағи ҳисобига ташкил этилган. Улар орасида, жумладан, нефт ва газ қазиб олий соҳасида фаолият юритувчи «ЎзМалОйл», қўшма корхонаси «Ўзбекистон ҳаво йўллари» Миллий авиакомпанияси учун парвоз пайтида йўловчиларни овқатлантириш маҳсулотларини ишлаб чиқариш бўйича қўшма корхона, тўқимачилик соҳасида фаолият юритаётган «Малика Тиэлвэй», мебелсозлик соҳасидаги «Файз Минт Плаза» қўшма корхона ларини кўрсатиб ўтиш мумкин.

Малайзиянинг «Петронас» давлат компанияси 2005 йилдан буён Орол денгизининг Ўзбекистонга тегишли қисмида нефт ва газ конларидан маҳсулот қазиб олиш мақсадида ташкил этилган консорциумда иштирок этмоқда. Бундан ташқари, «Петронас» мамлакатимизнинг жанубида амалга оширилаётган лойиҳаларда ҳам иштирок этмоқда.

Таълим соҳасида иккала томоннинг ҳам интилишлари, келишувлари ривожланиб бормоқда. 2007 йилнинг кузида ва 2008 йилнинг баҳорида Тошкентда Малайзиянинг 20 га яқин олий ўқув юртлари иштирок этган Малайзия таълим ярмаркаси бўлиб ўтди. Ўзбекистон ва Малайзиянинг тарихий-маданий ўхшашлиги ҳамда мамлакатларимизнинг ривожланган сайёҳлик инфратузилмаси икки томонлама ҳамкорликнинг такомиллашиб боришида муҳим омил бўлиб хизмат қилади.

Малайзия вакиллари Самарқандда ўтказиладиган «Шарқ тароналари» халқаро фестивалида мунтазам иштирок этиб келади. 2007 йилда Жоҳор Бару штатининг «Газал Сери Махарани» анъанавий миллий мусиқа гуруҳи танловда учинчи ўринни олишганди. Қисқаси Ўзбекистон-Малайзия: *Ўзаро манфаатли ҳамкорликни ва ҳамдўстликни ривожлантириш йўли* йилдан-йилга кенгайиб тобора равон бўлиб бормоқда.

МТСП (Malaysian Technical Cooperation Programme). МТСП (Қишлоқ хўжалигида замонавий технологиялар) Малайзия ветеринария хизмати департаменти таркибида бўлиб маблағни ҳукумат хазинасидан олади. Бу халқаро миллий марказ 2-3 йилда жаҳоннинг 20-30 давлатларидан бир ёки 2 олимни ўз ўқув курсларига таклиф қилади

МТСП фаолиятига тўхталганимизнинг маъноси шундаки, Ўзбекистонлик олимлар нуфузли бу халқаро илмий марказнинг барча мутахассисликлари бўйича ўқув курслари танловига қатнашиши мумкин. Ҳамма харажатлар МТСП ҳисобидан. Малайзия ҳукумати ўзининг техник

ҳамкорлик дастури доирасида Ўзбекистонлик мутахассисларнинг ўқишини ташкил қилиб келмоқда. Ҳозиргача Ўзбекистонлик 300 нафардан зиёд мутахассис ушбу дастур орқали турли курс ва анжуманларда иштирок этди.

Ўзбекистонда умум аҳолига овқатлар тайёрлашда ҳам, туристларни овқатлантиришда ҳам таомлар тайёрлаш ва овқатлантириш йўналиши жадал суратлар билан ривожланмоқда. Таомлар тайёрлаш ва овқатлантиришнинг бизнесдаги афзалликларини тушунаётган овқатлантириш турфирмалари сони тобора кўпаймоқда. Ўзбекистон Республикаси Вазирлар Маҳкамасининг 2012 йил 10 октябрдаги «Умумий овқатланиш ташкилотлари фаолиятини такомиллаштириш ва ходимлар малакасини ошириш бўйича» Қарорига²⁵ асосан Ўзбекистон Ошпазлар Уюшмаси қошида миллий ошпазлик санъати халқаро Маркази ташкил этилди. Узоқ тарихга эга анъаналарнинг борлиги ва миллий таомларнинг турли-туманлиги ўзбек ошпазчилигининг хорижий мамлакатларда кенг оммалашishiга олиб келиши ушбу ҳужжатда ўз аксини топган.

Бунинг учун бизда мавжуд, қадимдан шаклланган, экологик тоза ва инсон организмни тетик қиладиган миллий таомларимизни туристлар учун рекламани ташкил қилиш лозим бўлмоқда. Бунда антиқа миллий таомларимиз орқали гастронмия туризмини ҳам ривожлантириш режалаштирилмоқда. Вилоятларда, туманларда ва қишлоқларда фақат шу жойга хос бўлган тайёрланадиган таомлар мавжуд бўлиб, унинг мазаси ва таркиби бошқа вилоятларда, туманларда ва қишлоқларида такрорланмайди. Айнан шу жиҳати билан бундай таомлар хорижий туристлар ва маҳаллий аҳоли учун ҳам мазали ҳисобланади.

5.2. Хорижий давлатларнинг туристлари учун овқатлар тайёрлаш

Хорижий давлатлардан келадиган туристлар учун таомлар тайёрлаш учун дастлаб хорижий давлатларда яшаётган аҳолиларнинг овқатланиши ва уларнинг хуш кўрган миллий таомларини, бу таомларнинг тайёрланишини билиш керак. Мамлакатимизда аста-секинлик билан Европа миллий таомлари, Франция миллий таомлари, Италия ва бошқа давлатларнинг номи билан аталган овқатланиш ошхоналари ташкил қилинмоқда.

²⁵. "Умумий овқатланиш ташкилотларининг фаолиятини янада такомиллаштириш ва ходимларининг касбий даражасини ошириш чора- тадбирлари тўғрисида" Ўзбекистон Республикаси Вазирлар Маҳкамасининг 2012 йилдаги 10 октябрдаги 289-сонли қарор.

Иккинчидан, мамлакатимизда гастрономия туризмини ривожлантириш масалалари ҳам кун тартибига чиқмоқда.

Учинчидан, хориж давлатларидан келаётган халқаро туристларнинг барчаси ҳам бизнинг миллий таомларимизни истеъмол қилишдан биров ҳадиксираши ҳам мумкин. Бундай ҳолларда бундай туристлар албатда ўзларининг давлатларида тайёрланадиган таомларни сўраши аниқ. Шунинг учун ҳам, халқаро туристларни овқатлантиришда улар яшаётган давлатларнинг таомларини ва бу таомлар билан овқатланишини ўрганиш ҳам халқаро туристларни овқатлантиришдаги муҳим масалалар каторида турибди.

Овқатланиш инсоннинг бутун ҳаётидаги асосий омиллардан ҳисобланиб келган. Маълумки, инсоният жамиятининг тараққиёти давомида турли давлатлардаги халқларда овқатланиш маданияти ва бу маданиятда ўзига хос бўлган миллий анъаналар шаклланди. Озиқ-овқатларнинг маълум бир турлари инсоннинг яшаш шароитларидаги иқлимий ўзгаришларга ва диний эътиқодларига боғлиқ ҳолларда келиб чиқди.

Ҳозирги вақтда жаҳон туризмнинг тобора ривожланиб бораётганлиги, халқаро спорт ўйинларининг, олимпиадаларнинг, кўпайиб бораётганлиги бу мусобақаларда кўплаб спортчиларнинг қатнашиши, дунё давлатларидан меҳмонларнинг, журналистларнинг ва туристларнинг келиши уларнинг барчасини овқатлантириш масалалари тобора долзарб бўлиб борапти.

Франция, Англия, Италия, Ғарбий Европадаги давлатларининг ва Россияликлар Европа ошхонасини ва овқатларини танлайдилар ва хуш кўрадилар. Сўнги ўн йилликларда жаҳон туризмнинг ривожланиши натижасида дунёдаги кўплаб халқларнинг ошхонасидаги таомлар анча ўзгарди, кўплаб янги таомлар ихтиро қилинди ва шу билан бирга кўплаб таомлар биров инқирозга ҳам учради. Ҳали ҳам, кўплаб халқаро туристлар қайси давлатларда бўлмасин ўзларининг таомларини сўраши ҳам маълум.

Овқатланишнинг ривожланиши тарихини, жиҳатларини ўрганувчи олимларнинг хулосаларига биноан «Франция дунё ошхонасининг асосчиси» деб тан олинган.

Фаранглар денгиз маҳсулотларини (омар, лангуста каби катта денгиз қисқичбақалари, денгиз малюскалари), балиқ ва гўштли таомларни, сабзавотлар ва меваларни хуш кўришади. Фаранг ҳатто тушликни бир ўзи қилаётган бўлса ҳам яхши вино унинг энг сеvimли ичимлиги ҳисобланади. Фаранглар тушликдан олдин бир рюмка спиртли ичимлик (портвейн

винолари, анисли ликёр, содали виски) ичишни ўзларининг овқатланиши маданиятига киритишган.

Кўп ҳолларда фаранглар тушликда бир бокал оқ винони, балиқ, денгиз маҳсулотларидан тайёрланган таомлар, гўшти таомларни ва пишлоқ билан тугатади. Фаранглар учун пишлоқ танқис ейимлик ҳисобланади. Пишлоқ ёки кофедан кейин улар мевалардан қилинган ароқ, кучли ликёр ёки коньяк ичишади.

Францияда биринчи таомлар-тиниқ кўринишдаги шўрва, пиёзли пюре шўрва, картошка пюрели шўрва ва пиёзли шўрвалар кенг тарқалган ва оммавийлашган. Пиёзли шўрва анча қадимий ҳисобланади. Эмил Золянинг 1873 йилда ёзган машҳур «Парижнинг туғилиши» асарида пиёзли шўрва батафсил тавсифланган.

Иссиқ таомлардан фаранглар хуш кўргани- гўшти-ичи анча хом ва сирти енгилгина қовирилган бифштекс, Оқ соусли рагу ҳисобланади. Иккинчи таомга ҳар хил кўкатлардан, бодринг, помидор ва карамдан тайёрланган салатларни беришади. Франциялик туристларнинг Россия ошхонасини ҳам хуш кўриши маълум ва уларга Россияда танлаш учун ошхоналарининг барча менюсини дарҳол беришади.

Франциядан келган туристлар билан ишловчилар юқорида келтирилганларни яхши ўзлаштириб олишлари лозим.

Англияликлар гўшт, балиқ, сабзавотлардан тайёрланган таомларни ва миллий таомлари бўлган-сули кашасини хуш кўп истеъмол қилишади. Уларнинг биринчи овқати-булёнлар ва шўрва пюре. Улар учун икки бўлакчали қора чой, сутли қора чой анъанавий ичимликлардан ҳисобланади. Бундай таркибдаги чойларни узумли, сэндвич, озроқ ширинлиги бўлган нон билан истеъмол қилишади. Танишлари келганида чой ичишни бир рюмка шерри ичимлиги билан «гўёки танишдик» маъносида тугатишади.

Англияликларнинг байрам дастурхонларининг асосий таомлари байрамда пишириладиган ғоз гўшти таомлари ва пудинг ҳисобланади. Англияликларнинг овқатланишини ҳисобга олиб, уларга колбасадан тайёрланган овқатларни, балиқ шўрваларини, лосос икраларини, ундан тайёрланган овқатларни таклиф қилмаслик тавсия қилинади.

Немислар овқатларини тайёрлашда турли хил маҳсулотлардан фойдаланишади. Уларнинг биринчи таомлари мол гўшtidан ёки чўчка думидан тайёрланган пюре шўрва ҳисобланади. Улар бутербродларни, сут маҳсулотларидан тайёрланган шўрроқ таомларни хуш кўришади. Айниқса, сўндирилган карам ва кўплаб сабзавотлардан тайёрланган гарнирларни

иштаҳа билан истеъмол қилишади. Энг сеvimли ичимлиги-пиво. *Германия ва Австриядан келган туристларга аччиқ таомларни тавсия қилишдан сақланиш керак.*

АҚШ ва Канадаликлар гўшт ва парранда гўштлиридан тайёрланган ярим фабрикатлар, консерваларни кўпроқ истеъмол қилишади. Уларнинг дастурхонларига сабзавотли, мевали салатлар, картошкали гарнирлар, шўрва –пюрели бульёнлар, турли хил меваларнинг шарбатлари кўпроқ қўйилади. Уларнинг ошхоналарида дудланган балиқлар, ёғли гўштлар, чалоп ва шўр карамлар деярли ишлатилмайди.

Жанубий Америкадаги Перу, Уругвай, Бразилия, Парагвай ва Аргентина мамлакатларида чорвачилик яхши ривожланганлиги учун гўшт маҳсулотларида тайёрланган овқатлар кўпроқ оммавийлашган. Чўчкадан тайёрланган овқатлар улар учун тансиқ таомлар ҳисобланади. Балиқ маҳсулотларида тайёрланган овқатларни унчалик хуш кўришмайди. Гарнир сифатида кўпроқ гуруч ишлатилади. Уларнинг энг сеvimли ичимликлари-кофе ҳисобланади. Биринчи овқат турларини улар деярли сўрашмайди.

Скандинавия ярим орлида жойлашган давлатлардаги (Дания, Норвегия, Швеция, Финландия) аҳолининг ошхоналари таомлари асосан Европа ошхоналаридаги таомларга ўхшаш. Улар таомларни тайёрлашда балиқ маҳсулотларида, сут ва гўшт маҳсулотларида кенг фойдаланишади. Ширинликлар ва блинчикларни кўпроқ истеъмол қилишади. Мурабблар, мол, бузоқ ва чўчка гўштида қилинган тушонкаларни хуш кўришади. Сеvimли ичимликлари-турли хил усулларда тайёрланган кофелардир. Меҳмонларга овқатлантириш хизматларини кўрсатишда дунёда энг оммавийлашган усул – “Швед столи”ни қўллашади.

Европанинг ошхоналаридаги анъаналарни Ғарбий Европаликлар-булғорлар, чехлар, венгерлар, словаклар, поляклар ва бошқа халқлар ҳам қабул қилишган. Уларнинг барчаси сабзавотларни, меваларни, асални ва кондитер маҳсулотларини хуш кўришади. Ғарбий Европаликлар овқатланишида битта ажралиб турадиган хусусият шундан иборатки, улар овқатланишида фақат оқ нонни сўрашади.

Булғорларнинг ошхоналарида қўй гўшти, зираворлар ва қўшимчалар (саримсоқ пиёз, пиёз, шивит, петрушка, ва бошқ.) кўпроқ қўлланилади. Булғорлар сутли шўрваларни, чалопларни, боршларни деярли ичишмайди. Улар овқатланишида фақат оқ нонни дастурхонларига қўйишади. Сеvimли ичимликлари – қора кофе, кофени кўпроқ шарқ мамлакатларидаги усуллар бўйича тайёрлашади.

Полякларнинг ошхоналари таомларини тайёрлашлари кўпроқ Украина ва Россия ошхоналари таомларига ўхшайди. Улар кўпроқ сут маҳсулотларини, айниқса сметанани кўп истеъмол қилишади. Полякларнинг энг сеvimли овқатлари-тиник шўрвалар, сабзаотли ва мевали шўрвалар, балиқ, гўшти, паррандалар гўштлиридан тайёрланган ва тухумли шўрвалардир.

Икинчи овқатларида картошка гарнирларини, карамни ва бошқа сабзаотларни кўпроқ ишлатишади. Ун маҳсулотларидан тайёрланган пирогларни, блинчикларни, турли хил ширинликларни, музқаймоқларни, киселлар ва мевали салатларни хуш кўришади. Сеvimли ичимликлари – сутли қора кофе, мурабболарни эрталабки нонуштага кўпроқ қўйишади.

Италянларнинг ошхонаси Ғарбий Европа давлатларининг ошхоналари таомларидан биров фарқи шундаки, италянларнинг анъанавий овқатлари турли хил соуслар ва зираворлар қўшилган *паста-макарон* маҳсулотларидан тайёрланган таомлардир. Италянлар зайтун ёғи билан ишланган сабзаот салатларини, денгиз маҳсулотларидан тайёрланган таомларни жуда хуш кўришади. Шунингдек, уларнинг дастурхонларига мевалар, музқаймоқлар, бисквит тортлари, пирожнийлар, қора кофе ва вино қўйиш одат тусига кирган. *Италиядан келган туристларга ёғ, чўчқа гўшtidан тайёрланган таомларни, майдаланган гўшtidан қилинган таомларни ва қора нонни асло тавсия қилмаслик лозим.*

Араб давлатларининг (Миср араб Республикаси, Алжир, Сурия, Ироқ, саудия Арабистони, Ливан, Ливия ва бошқ.) ошхоналарида қўй, эчки, бузоқ, парранда гўштлиридан тайёрланган таомлар устивор ҳисобланади. Улар консерва маҳсулотларини, сабзаотларни ва гуручдан тайёрланган таомларни хуш кўришади. Уларнинг оақатланишида балиқ маҳсулотларидан, сут маҳсулотларидан тайёрланган таомлар кўпроқ. Айниқса, пишлоқ ва бринзаларни кўплаб истеъмол қилишади. Таомларни тайёрлашда пиёз, саримсоқ пиёз, зайтун ёғини, турли-туман қалампирларни, хушбўй ўтларни кўплаб ишлатишади. Сеvimли ичимликлари – чой, кофе, шарбатлар ва муз қўшилган сув ҳисобланади.

Шарқий Осиё (Ҳиндистон, Хитой, Япония, Корея, Вьетнам ва шу региондаги бошқа давлатлар) да яшаётган халқларнинг асосий таомлари гуручдан тайёрланган таомлар ҳисобланади.

Ҳиндларнинг ошхонасида вегетарианлик устивор. Таомларнинг деярли барчасида гуруч ишлатилади, кучли таъмга эга қалампирлар, зираворлар ва соуслар дастурхонга кўпроқ қўйилади. Гўшти таомларида қўй ва эчки гўштлирини оз миқдорларда қўйишади.

Манбалардан маълумки, Ҳиндистон халқларининг жуда кўп қисми гўшти таомларни умуман истеъмол қилишмайди. Ҳиндлар ширин меваларни, меваларнинг шарбатларини, қадимдан анъанавий урф бўлган, сут қўшилган кучли чойни ичишади. Бу давлатда кофе ҳам жуда оммавийлашган. Кофени туркча тайёрлашади ва унга хушбўй ўтларнинг шарбатларидан томизишади.

Ўзбекистонда Ҳиндистонлик туристларга мол гўштидан тайёрланган таомларни таклиф ва тавсия қилишдан жуда ҳам сақланиши керак. Қорамол уларнинг асосий сизинадиган илоҳий ҳайвонларининг бири ҳисобланади.

Хитойликларда қадимдан қолган ва улар сақлаб келаётган қуйидаги мақол бор: - тоғда яшасанг, у ерда нима бор ўшалар билан овқатлан. Сувда яшасанг, сувда нима бор ўшалар билан овқатлан.

Хитойлик туристлар турли-туман зироворлар – шивит, кинза, ялпиз, саримсоқ пиёз, калампир ва бошқаларни хуш кўришади. Кўплаб таомларига соя, гуруч, занжибал ва арпабодиёндан тайёрланган соусларни қўшишади. Хитой ошхонаси асосан гуруч, турли хил гўштлар, сабзавотлар, кўзикоринлар ва ўсимликларнинг ёғларини ишлатишга ихтисослашган. Келирилганлар асосан иккинчи таомлар тайёрлашда ишлатилади.

Хитойлик туристлар уларнинг миллий овқати бўлган баракни, лапшаларни, ширин печеньеларни, русларнинг щисини, украинларнинг боршини, шашликни яхши кайфиятлар билан истеъмол қилишади. Миллий ичимлиги - чой.

Япония ва денгиз соҳилларидаги бошқа давлатларнинг асосий овқатлари денгиз маҳсулотларидан тайёрланган таомлар ҳисобланади. Булар: шўрва тайёрлашда ишлатиладиган акулаларнинг сузгичлари, сув ўтлари, денгиз малюскалари, денгиз қисқичбақалари ва типратиконга ўхшаш денгиз ҳайвонларидир. Японларнинг овқатларида кўзикоринлар, сабзи ва ловиялар кўп ишлатилади. Шунингдек, жуда кўп овқатларига соя ўсимлигидан олинадиган маҳсулотларни (соя сути, соя чаккиси) қўшишади. Японларнинг анъанавий ичимлиги-грунчдан тайёрланадиган ароқ-сакэ.

Келтирилган маълумотларни таҳлил қилганимизда шу ҳолатлар маълум бўладики, халқаро туристлар ўзларининг халқларида анъанавий бўлган озиқ-овқатларни хуш кўришади. Уларга хизмат қилувчилар бу талабларни яхши ўзлаштириб олишлари керак.

Халқаро туристларни овқатлантиришда яна бир муҳим, эътиборли билимлар шундан иборатки, халқаро туристларни овқатлантиришда уларнинг қайси динга эътиқод қилишларини билишдир. Чунки, кўплаб

динларда бази бир хайвонларнинг гўштларини истеъмол қилиш тақиқланган. Ҳиндистонда қорамол гўштини истеъмол қилиш мумкин эмас. Бу хайвон улар учун илоҳий ҳисобланади.

Ислом динида чўчка гўштини ишлатиш умуман тақиқланган. Ислом динидаги кўплаб давлатларда колбаса маҳсулотлари умуман дастурхонга қўйилмайди. Бази давлатларда қуён гўштидан таомлар тайёрлаш ман қилинган ва бошқ. Ислом динидаги туристларнинг дастурхонларига спиртли ичимликлар қўйиш умуман мумкин эмас. *Шунинг учун ҳам, халқаро туристларни овқатлантиришда уларнинг динларга эътиқод қилишлари ҳам ўрганилади.*

Таянч сўзлар: кулинария, рецепт, тропик иқлим, ликёр, виски, сэндвич, гарнирлар, тансиқ таъом, блинлар, пироглар, соуслар, бисквит тортлари, вегетарианлар.

Назорат саволлари:

1. Халқаро туристларни овқатлантиришда нима учун хорижий давлатларнинг ошхоналари ўрганилади?
2. Халқаро туристларни овқатлантиришда уларнинг энг сеvimли миллий таомларини аниқлаш зарурми?
3. Европа давлатларида таъомлар тайёрлашда фарқлар ёки ўхшашликлар борми?
4. Фаранглар овқатланишда энг кўп истеъмол қилинадиган овқат ва ичимликлар номлари қандай?
5. Овқатланишдаги вегетарианлар кимлар?

Мавзу бўйича топшириқлар:

1. Фаранглар дастурхонидаги энг кўп тайёрланадиган таомларни аниқланг ва амалий дарсларда гапириб беринг.
2. Инглизлар дастурхонидаги энг кўп тайёрланадиган таомларни аниқланг ва амалий дарсларда гапириб беринг.
3. Арабларнинг дастурхонидаги энг кўп тайёрланадиган таомларни аниқланг ва амалий дарсларда гапириб беринг.
4. Хитойликларнинг сеvimли таомларни аниқланг ва амалий дарсларда гапириб беринг.
5. Ўзбекларнинг сеvimли таомларни аниқланг ва амалий дарсларда гапириб беринг.

Мавзуни ўзлаштириш бўйича тест саволлари:

1. Ҳиндларнинг ошхонасида ... устивор ҳисобланади.

- а) гўшти овқатлар
- б) балиқли овқатлар
- в) вегетарианлик
- г) денгиз маҳсулотлари

2. Халқаро туристларни овқатлантиришда уларнинг ... ҳисобга олиш жуда муҳим.

- а) кийинишини
- б) диний эътиқодини
- в) қайси давлатдан эканлигини
- г) ташқи кўринишини

3. Ҳитойликлар ... ларни кўплаб истеъмол қилишади.

- а) гўшти овқатларни
- б) асосан зиравор
- в) денгиз маҳсулотларини
- г) ёғли таъомларни

4. Европаликлар овқатланишида дастурхонига фақат ... ни қўйишади.

- а) ичимликларни
- б) оқ нон
- в) тортларни
- г) соусларни

5. Қайси давлатларда асосан гуручдан тайёрланадиган овқатларни қилишади?

- а) Европа давлатларида
- б) АҚШ ва Канадада
- в) Араб давлатларида
- г). Шарқий Осиё давлатларида

6 – БОБ. ТУРИСТЛАР ОВҚАТЛАНИШИНИ ОВҚАТЛАНИШ КОРХОНАЛАРИДА ТАШКИЛ ЭТИШ

6.1. Умумий овқатланиш корхоналарининг моҳияти

Туристларнинг озиқ-овқатга бўлган физиологик эҳтиёжини умумий овқатланиш корхоналари қондиради. Улар турлари билан бир-бирларидан фаркланади. Туристлар овқатланиш корхоналари ресторан, кафе, бар, ошхона, овқатланиш жойлари ва бошқаларни ўз ичига олади. Туристлар учун турар жой бинолари билан таққослаганда, умумий овқатланиш корхоналари хизмат кўрсатиш маданияти ва сифатига, шунингдек ошхона ва таклиф этилаётган таомлар турига, ўриндиқлар сонига, ишлаш режимига, ташриф буюрувчиларга хизмат кўрсатиш шаклига ва бошқаларга қараб таснифланади.

Кафе - бу меҳмонларга дам олиш ва кўнгил очиш билан биргаликда чекланган ассортиментдаги озиқ-овқат ва ичимликлар, қандолат маҳсулотлари, сут ва сут маҳсулотлари билан таъминлайдиган овқатланиш корхонасидир. Меҳмонхона мажмуаларининг аксарияти ўзларининг таркибидаги кичик кафега эга бўлишни афзал кўришади.

Бар - бу меҳмонларга турли хил ичимликлар, ширинликлар, ширин таомлар ва аператифлар билан таъминлайдиган ихтисослаштирилган овқатланиш корхонаси ҳисобланади. Барда қулай муҳит яъни мижоз дам олиш, мусиқа тинглаш имкониятига эга.

Ошхона – бу овқатланиш корхонаси сифатида ошхона кўпинча курорт меҳмонхоналари таркибида учрайди. Бундай овқатланиш корхонаси томонидан аҳоли қатламларига уйда дам олиш (таътил) вақтида нонушта, тушлик, кечки овқатларни истеъмолни ташкил этиш, ишлаб чиқариш, сотиш ва етказиб бериш учун мўлжалланган бўлиб, бу ерда турли хил қўшимча хизматлар ҳам тақдим этилади.

Ресторан - бу умумий овқатланиш корхонаси туристлар орасида жуда машҳур ҳисобланиб, меҳмонларга турли хилдаги таомлар, ичимликлар, қандолатчилик маҳсулотлари, шу жумладан махсус (фирменный) ва мураккаб пишириқларни таклиф қиладиган умумий овқатланиш корхонаси ҳисобланади. Ресторанларда юқори даражадаги хизматлар малакали ошпазлар, официантлар, бош официантлар томонидан кўрсатилади.

Ресторан ишини ташкил этишнинг ўзига хос хусусияти мижозларга юқори даражадаги хизмат кўрсатишдир. Синф - тақдим этилаётган хизматлар сифатини, хизмат кўрсатиш даражаси ва шартларини

тавсифловчи корхонанинг ўзига хос хусусиятларининг тўпламини ўз ичига олади.

Ресторанларда юқори даражадаги қулайликни таъминлаш учун қулай мебеллар билан жиҳозлаш ҳамда тегишли микроиқлимни яратиш орқали эришилади.

Чет эллик сайёҳларга хизмат кўрсатадиган ресторанларда официантлар ўз касбий вазифаларини бажариш учун зарур бўлган даражада чет тилларидан бирини билишлари шарт. Кўплаб ресторанлар миллий таомларга ихтисослашган бўлади. Менюда фақат шу ресторанда тайёрланадиган махсус таомлар, газаклар, ичимликлар бўлиши керак.

Умуман олганда, ресторанлар инсоният жамияти ҳаётида муҳим рол ўйнайди. Ресторанга “бориш” муҳим ижтимоий функцияга эга. Одамлар нафақат озиқ-овқат билан тўйинганлиги, балки бир-бири билан мулоқотга ҳам мухтож. Ресторанлар ер юзидаги барча ҳис-туйғуларимиз умумий лаззатланиш туйғусини яратиш учун ишлайдиган кам сонли жойлардан биридир.

Ресторанларда тантанали зиёфатлар, учрашувлар, конференциялар, оилавий тантаналар ва ҳк. учун хизмат кўрсатилади. Аксарият ресторанларда мусикий дастур ва концертлар мавжуд.

Ресторанда хизмат кўрсатиш - бу ходимларнинг меҳмон билан учрашишдан то муассасадан чиқиб кетишга қадар бўлган ҳаракатлар кетма-кетлигидир. Бу шунингдек, хулқ-атвор муносабатларини, алоқа белгиларини, ҳатто юз ифодаларини ва имо-ишораларни ўз ичига олади. Бу ерда аниқ қоидалар йўқ, воситаларни танлаш жамоатчиликнинг фикрлари ва бизнес концепциясига боғлиқ. Рестораннинг даражаси қанчалик баланд бўлса, хизмат кўрсатиш сифатига қўйиладиган талаблар шунчалик юқори бўлади, бу ерда авваламбор меҳмонларнинг истак ва ҳохишларига қараб хизматлар тезкорлик билан амалга оширилади.

6.2. Туристлар овқатланишини овқатланиш корхоналарида ташкил этиш, уларни қабул қилиш ва хизмат кўрсатиш қоидалари

Туристларга хизмат кўрсатиш турларидан бири овқатлантириш ва сервис хизматидир. Туристларни овқатлантириш корхоналари қуйидагиларни ўз ичига олади: ресторанлар, кафе, бар, ошхоналар, буфетлар, озиқ-овқат магазинлари ва бошқалар киради. Туристлар асосан овқатланишда ресторанларга ташриф буюришади. Ресторанлар туристларни қабул қилиш ва хордиқ чиқаришини ташкил қилишда муҳим аҳамиятга эгадир.

Ресторанда хизмат қилишнинг қуйидаги анъанавий шакллари қўлланилади:

1. Кундалик хизмат.
2. Банкетларда хизмат қилиш.
3. Хизмат қилишнинг махсус шакли.

Ресторанга мижозлар оқими келиши узлуксиз давом этганда мижозларга кундалик хизмат қилиш кучаяди. Ресторан хизмати қуйидаги асосий элементлардан иборат:

- хўрандаларни кутиб олиш ва жой -жойига ўтказиш;
- буюртмалар қабул қилиш;
- буюртмаларни бажариш;
- буюрилган таом ва ичимликларни олиб келиб бериш;
- хизмат сўнггида ҳисоб-китоб қилиш.

Ресторан залига киришда келувчилар кутиб олинади, столларга кузатиб қўйилади, ўтказилади ва таомнома билан таништирилади. Таом ва ичимликлар танлашда ёрдам берилади. Буюртма қабул қилинади.

Келувчиларни кутилган азиз меҳмон биринчи кимга рўпара келса, улар кутиб олади: энг аввал мижозларни швейцар ва гардероб соҳиби, сўнгга бош официант ва официант қабул қилади.

Гардероб соҳиби келувчиларнинг уст кийими билан бирга қўлларидаги портфел, дипломат ва бошқа нарсаларни ҳам топширишни тавсия қилади.

Бош официант - мижозлар билан ресторан хизмат қилувчиларини бир-бирига боғловчи звено. Бош официант ресторан зали олдида туриб, мижозларни кутиб олиши шарт, улар танлаган жойга кузатиб қўйиши ёки ўзи жой кўрсатиб ўтказиши керак. Шу билан бирга бош официант мезбонлик вазифасини бажаради: келувчиларни ҳуш келибсиз деб кутиб олиши, уларга қараб мулойим жилмайиши лозим. Меҳмонларнинг олдида то столгача юриб, ўтиришга ёрдам қилади ва таомномани тавсия этади.

Агар мижоз ўзи жой танлаган бўлса, бош официант унинг орқасидан боради, танламаган тақдирда улар олдида бориб хоҳлаган жойига ўтказади. Келувчилар гуруҳ бўлса, неча кишига жой кераклиги ва залнинг қайси томонидан бўлишини сўрайди. Уларнинг хоҳишини ҳисобга олиб, бош официант столларни кўрсатади ва мижозларни ўтказади, у ерга бориш учун қулай йўлни кўрсатиб, ўзи сал олдинроқда боради.

Бош официант ёки официант мижозлардан кимнинг қаерга ўтириши лозимлигини тавсия қилади ва унинг билан бирга ахлоқ-одоб юзасидан қуйидагиларни амалга ошириши мумкин:

- ўтиришга таклиф қилинган одам столини қулайроқ қилиб қўйиб бериш;

- олдин аёлларни, сўнгра эркакларни ўтказиш керак, аёллар эркаклардан ўнг томонда, эркаклар столнинг ўнг бурчагида ёки аёлга қарама-қарши томонда ўтириши лозим;

- агар мижоз аёл билан келса, аёлни эркакдан олдин ўтқазади, эркакка эса ўтиришда бош официант ёрдам қилади;

- борди-ю аёл официант хизмат қилаётган бўлса, у ҳолда ёши улуғларагина ўтиришда ёрдам қилиши мумкин;

- мижозлар ўзлари жой танлаб ўтириб олсалар, уларни безовта қилиб, бошқа столга ўтказишнинг ҳожати йўқ;

- бир жойдан иккинчи жойга ўтказиш мижозлар хоҳиши билангина бўлиши мумкин;

- стайёрланмаган столга таклиф қилиш мумкин эмас;

- иш юзасидан учрашадиган мижозлар келса, уларни ҳам ўзларига қулай жойга ўтказиш мақсадга мувофиқдир;

- гуллар столнинг марказига қўйилади.

Ресторанга гуруҳ мижоз таклиф қилинганда таклиф қилган киши уларни кутиб олади. Бунинг учун бош официант кутувчининг қаерда туриши кераклигини олдиндан айтади.

6.3. Мижозлардан буюртма қабул қилиш ва уларни бажариш қоидалари

Мижозлар жой-жойларига ўтирганларидан сўнг бош официант ёки официант уларга таом ва ичимлик танлаш учун таомнома тавсия этади. Буюртма қабул қилинади ва бажариш учун киришилади. Бундай ҳолларда бош официант ҳам хизмат қилувчи официантга ёрдамлашиши мумкин.

Одатда, официант столнинг чап томонидан келиб, ичига таомнома жойлаштирилган папкани мижозларга беради. Гуруҳга хизмат қилаётганда таомномани ёши улуғ кишига такдим этади, агар аёллар бўлса, улар орасидаги ёши каттароғига таомнома тутилади.

Агар мижозлар икки киши - эркак ва аёл бўлса, таомнома эркак кишига берилади, ўз навбатида, эркак киши таомномани аёлга узатади. Аёл таом танлаб бўлгач, эркак киши официантга буюртма беради. Гуруҳ кўпчилик бўлган тақдирда таомномани официантга мурожаат қилган одамга берилади. Официант икки ва ундан ортиқ таомнома келтириши ҳам мумкин

Таомномани бериб, официант ичкарига кириб кетади. мижозларга таом танлашга имкон яратади, қайтиб келган официант ўнг томонда туриб буюртмани қабул қилиб олади. Агар мижозлар таом танлашда қийналса, официант ёрдам беради. Овқатлар номини ва сифатини айтиб, тавсия қилади. Агар официант билимдон, тажрибали бўлсагина таомлар мақтовини ўрнига қўйиши мумкин, мавсумга қараб таомлар, сабзавот, мевалар ҳақида ахборот беради, қандай суюқ овқатлар, иккинчи овқатлар ва ичимликлар, балиқли, сутли, хамирли таомлар ҳақида гапириб тавсия қилади. Совуқ тутпиши билан калорияли таомларга эҳтиёж ошади, буни ҳам ҳисобга олиш керак.

Таом танлашда мижозларга малакали ёрдам кўрсатиш учун официант қуйидагиларни билиши шарт:

- хизмат қилиш жараёнини тезлатиш учун иссиқ цехда қанча тайёр таом борлигини;
- қанча вақт ичида овқат тайёр бўлишини;
- мавжуд гарнир ва қайла ассортиментини;
- таомларга тавсиф беришни.

Официант мижозларнинг энг нозик имо-ишораларини сезадиган бўлиши керак. Агар мижозлар ўзаро гапга тушиб кетишса, официант, буюртмаларингни қабул қилишга тайёрман, деб огоҳлантириши лозим. Мижозлар шошилаётганлигини айтишса, официант доимий мавжуд таомларни тавсия қилиши мумкин ва шу захотиёқ овқат келтирилади. Буюртма қабул қилганда официант тикка туриши ёки буюртма берувчига сал энгашиши мумкин, аммо столга блокнотни қўйиб ёзиши мумкин эмас. Буюртма икки нусхада ёзилади. Чап қўлда рақамланган бланка дафтарчаси, ўнг қўлда қалам бўлади. Таомнинг номи, баҳоси аниқ ёзилиши керак. Ҳар бир таом ҳақидаги ёзув бир каторга жойланиши лозим. Мижоз таом ҳақида баъзи мулоҳазаларини айтиши мумкин, официант уни ҳисобга олиб, қаноатлантиришга ҳаракат қилади.

Алкоголли ичимликларнинг ишлаб чиқарилган жойи, қуввати айтилади, уларга мос газаклар буюрилади. Қаҳва, қора қаҳва буюрилганда нима қўшилиши, чой лимон биланми ёки бошқа ширинлик биланми, айтилади.

Буюртма қабул қилиб олингандан сўнг официант дарров кетиб қолмасдан ёзилган нарсаларни хўранда иштирокида такрорлаб текширади ва тўла ишонч ҳосил қилиб, буюртмани бажаришга киришади. Шундай қилинганда официант баъзи хатолардан холи бўлади ва иккинчи маротаба мижознинг олдига бориб таомномани қайта текшириб юрмайди.

Мижозлардан буюртма қабул қилиб олиш ҳам рестораннинг тегишли даражада ўзига хос рекламасидир. Официант мижозлар эътиборини таомномада мавжуд таомлар, ичимликларга қаратиши керак, маҳсулотларнинг сифатига яхши баҳо бериши лозим.

Официант мижозларга овқатларни келтириш мумкинлиги, буюртмалар 10-15 дақиқадан сўнг тайёрланишини айтади.

Буюртмаларни ошхонага топшириш. Буюртма қабул қилингандан сўнг официант уни навбат билан бажаришга киришади, хизмат қилиш жараёнини қуйидаги схема бўйича амалга ошириш мумкин. Официант идиш-товоқ турадиган хонага кириб, керакли нарсаларни олиб чиқади. Совуқ таом ва газаклар учун идишлар олади, совуқ цехга олиб кириб, ўзи қабул қилган буюртмани беради. Сўнг цехга кириб, иссиқ таомлар буюради. Касса машинасида маҳсулотларни олиш учун чек ёздиради. Чекни ошпазга бермагунча официант овқат таркатадиган жойдан кетмаслиги керак.

Баъзи ресторанларда буюртманинг анча мураккаб усули мавжуд. Бир неча турли буюртмаларни бажаришга тўғри келиб қолса, мижозлар гуруҳда 4-6 киши бўлса, буюртмаларни бажариш бошқача бўлади. Аввал официант идиш-товоқларни олади ва совуқ газак буюради. Бошқа таомларни ҳам олиб, ёрдамчи стол устига қўяди, сув ёки пивони тўғридан тўғри столга беради. Бу пайт буюрилган совуқ газак тайёр бўлади. Уларни спиртли ичимликлар билан столга қўйилади ва иссиқ овқат буюрилади. Уларни ҳам белгиланган дақиқада олиши керак. Агар официант таомни вақтида олиб келиб мижозларга бермаса, у совиб қолади. Таомни тайёр бўлгандан сўнг дарҳол бериш зарур. Бир неча кишиларга бир хил таом, салат бериладиган бўлса, официант уни олади ва тарелкаларга бўлиб, хўрандалар олдига қўяди.

Тарқатиш жойидан таомларни олган официант уларнинг ҳар бирини кўрикдан ўтказиши керак. Бир хил шаклланган таомларда ҳар хил кўриниш бўлса, бири оз, бири кўп бўлса, официант бундай таомларни хўранда олдига қўймаслиги лозим. Бундай ҳолларда бош официант ёки ишлаб чиқариш мудир чакорилади, йўл қўйилган хато тузатилади. Яхши шаклланмаган, куйган ёки совуб қолган таомни мижозга бериш - ресторан обрўйига путур етказишдир.

Буюртмага мувофиқ стол устига дастурхон яратиш.

Официант дастурхон яратишда қуйидаги қоидаларни бажариши лозим:

- ошхона анжомлари марказдаги тарелкадан ўнг ва сўл томонга қўйилади, пичокнинг ўткир томони ўнгга қаратилади, санчки чапга, уч томони юқорига қаратиб қўйилади;

- стол ясатиш пичокдан бошланади, у чапдан ўнгга қаратиб қўйилади;

- санчкилар ўнгдан чапга қаратилади;

- столга уч комплект анжомлар қўйилади, тўртинчиси газак тарелкасида салфетка остида туради;

- сариёғ учун ишлатиладиган пичок сомса тарелкасининг ўнг томонига қўйилади;

- ширин таомлар учун анжомлар: пичок, санчки, қошиқ ва бошқалар ҳам қоидага биноан терилади;

- анжомларни шундай қўйиш керакки, улар бир-бирларига тегмасин.

Овқатланиш анжомларини ҳар бир ҳўранда учун алоҳида берилади: энг аввал, ошхона кичик тарелкалари, газак учун тарелкалар, чап томонга сомса учун тарелкалар қўйилади. Сомса ва кичик ошхона тарелкалари оралиғида иккита санчки учлари тепага қаратилган ҳолда қўйилади, тарелканинг ўнг томонига иккита пичок, ҳар иккаласи ўткир томони билан тарелкага қаратилган бўлади. Нонушта ва тушлик учун бу анжомлар етарли. Тушлик пайтида қўшимча равишда қошиқ берилиши мумкин.

Овқатланиш анжомлари миқдори бериладиган таом ва ичимлик турларига боғлиқ: европача нонушта учун назарда тутилади (колбасадан тайёрланган совуқ газак): биринчи тур - газак тарелкаси ва газак анжомлари: иккинчи тур - (иссиқ таом - омлет) майда ошхона тарелкаси ва ошхона анжоми; агар сайёҳлар гуруҳига хизмат қилинаётган бўлса, столга ҳар эҳтимолга қарши қаҳва ва чой чашкалари, қаҳва идиши, сут солиш учун идиш, қанддон, киём ва лимон учун идишлар ва бошқалар қўйилади; ҳар икки турда ҳам сариёғ учун пичок қўйилади.

Шундай қилиб, аниқ таомномага мувофиқ нонушта, тушлик, кечки овқат дастурхонларини официантлар безатади. Шунинг билан бирга дастурхонни қўшимча безаш бўйича ҳар хил вазиятлар ҳам вужудга келиши кўзда тутилади. Бир неча мисоллар келтирамиз. Тушлик таомномасида чинни идишлар ва ошхона анжомларидан ташқари қўшимча шиша ва биллур идишлар қўйилади. Фужерлар, қадахлар, рюмкалар ўрнига фақат фужерлар қўйилади, чунки мижозлар алкоғолли ичимликлар ичадими, йўқми олдиндан айтиш қийин. Анжомлар мўл бўлгандагина фужерлар ёнига рюмкалар қўйиш мумкин.

Кечки пайтларда люкс ва олий тоифали ресторанларда фужер ва рюмкадан ташқари кучли ичимликлар учун алоҳида рюмкалар, стол

ясатишда биллур, шиша идишлар қўйилиши таомномада кўрсатилган вино-ароқ ичимликлари мавжудлигига боғлиқ. Буни ҳисобга олган ҳолда қуйидагилар қўшимча қўйилади:

- шампан виноси учун қадах (биринчи қаторга чапдан ўнгга), фужер, ёнига вино учун рюмка қўйилади, сўнгра ароқ учун рюмка; иккинчи қаторга шампан виноси учун қўшимча фужер қўйилади;

- шампан виноси учун ўша фужер, оқ мусаллас учун рюмка (биринчи қаторда ўша тартибда, фужер, кейин вино ва ароқ учун рюмкалар; иккинчи қаторда шампан виноси учун қадах ва вино учун рюмка қўйилади);

- шампан виноси учун қадах, оқ мусаллас учун рюмка, қизил мусаллас виноси учун рюмка (биринчи қаторда фужер, вино ва ароқлар учун рюмкалар; иккинчи қаторда шампан виноси учун қадах, винолар учун рюмкалар қўйилади).

Стол безатишда юкорида айтилган рюмка, қадах ва фужерлар ичимликлар берилиши тартибига мос келиши керак.

Алкоголсиз ресторанларда вино, ароқ бўлмайди, шунинг учун столга фақат фужер қўйилади.

Кўп ҳолларда газак столга хизмат жараёнида берилади. Бундай пайтларда столга ширинликлар учун анжомлар: пичоқ, санчқи, қошиқ ёки пичоқ билан санчқи қўйилади. Пичоқнинг ўткир тарафи тарелкага қаратиб қўйилади. Официант олти кишилик столга хизмат қилса, шампан виноси солинган челақча ёки мева солинган ваза қўйилиши мумкин. Стол ўртасига бўйи пастроқ вазада гул қўйилади. Рестораннинг дахлизи ва бошқа очик жойларда ҳам стол ясатиб қўйилиши мумкин, аммо чанг тушмаслиги учун рюмкалар тескари қилиб қўйилади. Газак тарелкалари салфетка билан ёпиб қўйилади ёки стол устига дастурхонга салфетка солиниб, устига тарелкани тескари қилиб қўйилади.

Алоҳида ҳолатларда ресторанда шароитга қараб иш қилинади. Ходимлар ҳам бунга доимо тайёр бўлиб туришлари керак. Стол ясатиш ўзгариши, овқатланиш анжомларининг ўринлари алмашиши мумкин.

Хизмат вақтига қараб стол ясатилиши ҳам ўзгариб туриши мумкин. Масалан, нонушта пайти бир хил, тушлик ва кечки овқат пайти бошқа хил бўлади. Хизмат жараёнида ҳам стол усти анжомлари ўзгариб қолиши мумкин. Таомномада балиқли ва гўштли овқатлар назарда тутилса, столга фақат газак анжомлари - иккитадан пичоқ ва санчқи қўйилади, иссиқ овқат берилганда яна керакли нарсалар қўшилади.

Официантнинг иш техникаси.

Таом ва ичимлик беришга киришар экан, официант қўйидаги хизмат қилиш техникасининг умумий қоидаларига риоя қилиши шарт:

1) мижозларга тез ва шовқин-суронсиз, осойишталик билан хизмат қилиш, аммо атрофдагилар кўз олдида шошма-шошарлик билан ҳаракат қилиш ҳам ўринли эмас. Биринчи овқатни беришда мижозларни 20 дақиқадан ортиқ куттирмаслик;

2) идиш-товоқ ва бошқа анжомлами мижозлар олдига шовқинсиз, шошмасдан, эҳтиёт бўлиб, тартиб билан қўйишни билиши;

3) таом ва ичимликларни мижознинг ўнг томонидан ўнг қўли билан қўйиш, навбатдаги таом стол устидан фойдаланилган идишлар йиғиштирилиб олингач берилишини билиш;

4) таомнома бўйича буюрилган таомлами махсус идишларда олиб келиш (шўрва ва бошқа суюқ овқатларни косаларда, иккинчи иссиқ таомларни тарелкаларда, ширинликларни ўзига хос идишларда);

5) иссиқ таомлар беришдан олдин улар остига қўйиладиган илик тарелкалар бўлиши шарт. Агар иссиқ овқатга гарнир ёки кўкатлардан салат бериладиган бўлса, улар таомли тарелканинг чап томонига қўйилади. Бўшаган идишларни ёки ейилмай қолган овқат қолдиқлари бор идишларни официант мижоз рухсати билан олиши керак.

6) таомнома бўйича буюрилган таомни патнисда олиб келиш, кўп ҳолларда овқатланиш анжомлари билан бирга келтириш. Патнисни ёрдамчи столга қўйиб, овқатни тарқатиш;

7) таомлар бир-бирига мосланган ҳолда тарқатилади: увилдирик сариеғ билан, кам тузланган балиқ янги сабзавот билан, бу махсулотлар ҳаммаси бирга берилади. Буларни усти ёпилган патнисда олиб келинади. Вазаларни қўйишда эҳтиёт бўлиш керак, узун оёқли вазаларни юқори томонидан ушланади. Тарелканинг остига панжанинг тўрт бармоғи қўйилиб, бош бармоқ билан четидан ушланади;

8) баъзи тарелкаларнинг таг томонидаги қўйиладиган қисми ночорроқ бўлади, уларни ушлашда эҳтиёт бўлиш керак. Уларни кафтда бош бармоқ билан қисган ҳолда олиб юриш лозим.

9) салат ва гарнирлар қайла билан аралаштирилганда қошиққа ёпишиб қолади, уни санчқи билан кириб тозалаш мумкин.

10) овқатларни бир идишдан иккинчисига солишда ҳам тегишли тартиб мавжуд. Олдин асосий таом, сўнгра гарнир ва соус солинади. Бунда эҳтиётлик билан ҳаракат қилиш керак, овқат қисмлари бир-бирига аралашиб кетмасин.

Овқатланиш анжомлари - тарелка, пичоқ, санчқи, қошиқлар, таом келтиришда официант қуйидаги қоидага риоя қилиши керак:

- таом олиб келишда официантнинг бош бармоғи тарелка чеккасининг тепа томонида бўлиши шарт;

- пиёла, стакан лабларига қўл теккизиш мумкин эмас;

- стакан, пиёла қўйиладиган идишлар курук бўлиши керак;

- овқат жиҳозларининг сопидан ушлаш тавсия қилинади;

- рюмка, стакан, чашка ва бошқаларни столга шовқинсиз қўйиш керак;

- стол йиғиштирилганда дастурхондаги увокларни полга қоқиш ярамайди;

- истеъмол қилиб бўлинган таом идишлари йиғиштириб олингандан сўнг навбатдаги таом берилади;

- таом тарқатишда идишнинг балдоғидан ушлаш, идиш тагини артиш керак;

- ёрдамчи столда овқат сузилганда мижозга кўриниб турсин;

- овқатни қайта сузишда қошиқ, санчқидан фойдаланилади, қошиқ ўнг қўлда, санчқи чап қўлда бўлиши лозим;

- овқат идишга ошхонада қандай солинган бўлса, қайта сузишда ҳам шундай бўлиши шарт, унинг ташқи кўриниши бузилмасин;

- агар овқат бир неча мижозга тарқатиладиган ва улар орасида аёллар бор бўлса, энг аввало, таом аёлларга берилади (агар болалар бўлса, биринчи навбатда уларга бериш керак).

Кўп ҳолларда столга қайноқ таомлар берилади, бундай ҳолларда официант мижозни огоҳлантириши зарур.

1. Официантнинг асосий асбоби патнисдир, унда официант шакли ва массаси ҳар хил бўлган нарсаларни ташийди. Патнислар: олтигача ошхона тарелкаси сиғадиган катта, 3-4 та тарелкага мўлжалланган ўртача, ўртачанинг ярмига тенг ҳажмдаги кичик турларга бўлинади.

2. Патнисда ташишнинг бир неча усуллари бор: патнис икки қўл кафтига қўйиб кўтарилади, бармоқлар очик ҳолда туради; енгил патнисларни беш бармоқ учлари билан кўтарилади. Ҳар қандай ҳолат бўлса ҳам патнис елкадан баланд кўтарилмайди. Патнисда олиб борилаётган нарсалар салфетка билан ёпилади, бу идишларнинг силжиши ва бир-бирига урилишининг олдини олади.

3. Таом ва ичимликлар патнисга бир сидра қилиб терилади; оғирроқ идишлар официант томонга қўйилади, бўйи узунлари ўртада бўлади. Буфет маҳсулотлари ва ошхона таомлари алоҳида-алоҳида олиб келинади, чунки

бирга олиб келиш - хизмат муддатини чўзади ва идишлар бир-бирига тўкнашиб кетиши мумкин. Буюртмани бажаришда биринчи буфет маҳсулотлари ва сув келтирилиши лозим. Патнисни паст қилиб, тизза тенглигида кўтариш ярамайди.

4. Овқат тарқатадиган жойдан патниснинг икки четидан ушлаб кўтариб кетилади. Сўнгра ўнг қўл билан уни ушлаб, чап қўл бармоқларини патниснинг остига - ўртасига йўналтиради. Официант озгина эгилган тўрт бармоқлари учлари билан патнисни кўтаради ва столга хўранданинг чап томонидан ёндашади. Официантнинг ўнг қўли деярли бўш бўлади, эшик очиши ва бошқа юмушларни бажариши мумкин.

5. Официантнинг иш жараёнида кичик патнислар қўл келади. Уни ушлаб туриш осон, даст силкиб кафтга қўндириш мумкин. Патнисни тирсак баробарида кўтариш тавсия қилинади.

Агар официант хизмат қилиш техникаси қоидаларини яхши ўзлаштиради, патнис билан ишлаш муваффақиятли бўлади:

- таом идишлари қопқоғи ёрдамчи столга тескари қилиб қўйилади;
- навбатдаги таомни беришдан олдин столда жой ҳозирлайди, фойдаланилган идишларни йиғиштириб олади, янги анжомлар қўяди. Идишларни йиғиштиришда ҳар бир мижоз олдига келиб чап томондан хизмат қилади. Идишларни стол тепасидан олиш мумкин эмас;
- газаклар, иссиқ таомлар, ичимликлар тегишли идишларда қуйидаги тартибда берилади: биринчи навбатда столга маъданли ёки мева шарбатлари қўйилади, сўнгра нон, агар буюрилган бўлса, газак, вино берилади, булардан сўнг иссиқ овқат келтирилади.

6.4. Рестораннинг савдо хоналари

Овқатланиш корхоналарида хомашёни қайта ишлаш натижасида тайёр маҳсулотга айлантириш жараёнларини ташкил қилиш билан бир қаторда савдо функциялари ташкил этилади. Савдо функциялари савдо хоналарида (майдонларида) амалга оширилади. Савдо хоналари гуруҳига ташриф буюрувчилар учун овқатланиш заллари (9-расм) ва озиқ-овқат дўконлари киради.



9-расм. “Каримбек” ресторанининг умумий савдо зали.

Овқатланиш корхоналарининг савдо майдонларини режалаштириш ва технологик ечими ички маконни яратиш бўйича ишларнинг ажралмас қисмидир. Овқатланиш корхоналарининг савдо майдонларининг ҳажм-фазовий жойлашуви технологик жиҳатдан ошхонанинг тайёрлов дўконлари, дистрибютор, кир ювиш дастурхонлари, хизмат кўрсатиш мажмуаси, дастурхон билан ўзаро алоқада бўлиш зарурати билан боғлиқ. Савдо майдончалари ва саноат биноларини бир каватда ёки алоҳида блокда жойлаштириш бинонинг конструктив ва режалаштириш эчимини осонлаштиради, шунингдек санитария ва лифт ускуналарини йиғишни осонлаштиради. Шу билан бирга, бинонинг юқори каватининг деразаларидан панорамали кўриниш ташриф буюрувчиларни жалб қилишнинг қўшимча воситаси бўлиб хизмат килади ва шунинг учун овқатланиш корхоналарининг савдо хоналари кўпинча асосий ишлаб чиқариш жойларидан узоқда жойлашган. Бундай дизайн техникасидан фойдаланиш сайёҳларга хизмат кўрсатишга ихтисослашган меҳмонхоналарда ёки савдо-кўнгилочар мажмуаларда жойлашган ресторанларга хосдир.

Меҳмонхоналарни ишлатиш амалиёти шуни кўрсатдики, бинонинг юқори каватларида кичик савдо майдончаларини жойлаштириш фойдали бўлади. Ва шунга қарамай, ҳатто кичик савдо майдончалари ҳам озиқ-овқат, идиш-товок, идиш-товокларни етказиб бериш ва сақлашни талаб қилади, яъни маҳсулотларни ошхонада қайта ишлаш технологиялари ва меҳмонларга хизмат кўрсатиш технологияларига риоя қилиш учун зарур

бўлган қўшимча ошхона ва коммунал хоналарни ташкил этиш ва жиҳозлашни талаб қилади. Бир қатор ҳолатларда, умумий овқатланиш корхонасининг хизмат кўрсатиш базаси ҳажмини ҳисобга олган ҳолда, ташриф буюрувчилар учун лифтларни, мебелларни, транспорт араваларини тушириш учун маҳсулотларни етказиб бериш учун юк кўтарувчи қўшимча лифтларни, шунингдек, ҳар қандай юкни хавфсиз ташишга имкон берадиган тегишли мойиллик бурчаги билан қилинган пандусларни (рампаларни) таъминлаш керак. Шу жумладан қандолат маҳсулотлари учун бадий безатилган катта ҳажмлардаги идишларни ташишда ҳамда маҳсулотларни силкинишидан, ташқи кўринишини сақлашда кўтарувчи лифтлардан фойдаланиш афзал ҳисобланади.

Лифт эшикларини очиш ва ёпиш хавфсизлиги, тебраниш ва шовқиннинг иш даражаси, шунингдек, лифтга кириш/чиқиш жойларида эшик йўқлигини ҳисобга олиш керак. Замонавий лифтлардаги эшик эшикларнинг бутун периметри бўйлаб кўринмайдиган нурлар тармоғи билан ҳимояланган ва шу билан йўловчини зарбадан ҳимоя қилади.

Ташиш аравачаларидан мунтазам фойдаланиш хавфсизлиги ва ҳаракат оғирлигини ҳисобга олган ҳолда товарларни етказиб беришнинг жуда қулай усуллари ишлаб чиқишни талаб қилади. Ташиш учун аравачалар ва жиҳозларни танлаш гигиена талабларига (бардошли, осон тозаланадиган қоплама) ва ушбу турдаги ускуналар учун операцион талабларга (осон ишлов бериш) мувофиқлигига асосланган.

Савдо майдонини режалаштириш ва меъморий жойлашуви, унинг ўлчамлари, нисбати ва имкониятлари ҳар бир алоҳида овқатланиш корхонасининг хусусиятларига, географик ва иқтисодий жойлашувига, функционал мақсади, ижтимоий йўналишига боғлиқ. Савдо майдонининг ички қисмини лойиҳалашда асосий мақсад кундалик ҳаётга сезиларли даражада зид келадиган муҳитни яратишдир. Буюк рус физиолог И.П.Павловнинг ёзишича, - *“улар овқатланадиган ва дам оладиган хона ҳеч қандай тарзда иш, кундалик таъмишлар ва беҳуда нарсаларни эслатмаслиги керак. Инсон ўзининг барча таъмишларини останада қолдириши керак”*. Бундай контраст, деб таъкидлади олим, организмга фойдали таъсир кўрсатади, асаб тизимини кучайтиради ва овқат ҳазм қилишни нормаллаштиради. Савдо майдонларини раёнлаштириш, ҳажмини визуал қисқартириш каби дизайн техникаси орқали қулай атмосфера, изоляция ва шинамлик ҳисси яратилади. Бунинг учун ҳар хил сирпанчик қисмлар, пардалар, мебелларни жойлаштиришнинг турли хил вариантларидан, баъзи ҳолларда залнинг умумий ёритилишига нисбатан

столларнинг янада ёруғироқ ёритилишидан, паст стационар бўлинмалардан ва алоҳида бўлинмаларни ажратиб турадиган гулзорлардан - кабиналар, пол текислиги ва шиф томликлари каби усуллардан фойдаланиш лозим.

Зални алоҳида зоналарга ажратишнинг барча ҳолатларида, хизмат кўрсатувчи ходимлар учун технологик ўтишларни ҳисобга олиш керак (ташриф буюрувчиларнинг столларига бемалол киришлари, патнос билан ишлаш қобилияти, баъзи ҳолларда транспорт воситаси билан ишлаш қобилияти: тозалаш аравачаси, витрин - аравачаси, тайёргарлик аравачаси ва бошқалар) ва ташриф буюрувчиларнинг функционал ҳаракати (залга кириш, чиқиш, душ хоналари, шкаф, ракс майдончаси, сахна ва бошқалар).

Ресторанларнинг савдо хоналари, қоида тариқасида, нафақат ошпазлик маҳсулотларини сотиш учун, балки рестораннинг асосий хизмати – озиқ-овқат билан таъминлайдиган ёки тўлдирадиган кўнгилочар тадбирларни ташкил қилиш учун ҳам мўлжалланган. Шу мақсадда рестораннинг залларида оркестр учун жой, ракс майдончаси, баъзан кичик сахна ва фотогрфлар учун расмхона мавжуд бўлади. Ракс майдончаси кўпинча умумий ёруғлиги билан фарқ қилади ва шифтини, полини дизайнининг таъбий кўриниши таъминлайди: ракс майдонининг поли бутун залнинг майдонига нисбатан кўтарилади ёки туширилади. Ресторанларнинг савдо хоналарида зиёфатлар учун жойлар мавжуд. Банкет хоналари, изолятсия қилинган хоналар ёки рестораннинг савдо майдончасининг умумий майдонининг бир қисми бўлиши мумкин. Тижорат бинолардан фойдаланишнинг ўзгарувчанлиги сирпанчик қисмлар ёрдамида амалга оширилади. Ҳар хил тадбирлар (учрашувлар, зиёфатлар, контсертлар, ракслар, филмлар намоиши ва бошқалар) учун мўлжалланган кўп мақсадли (универсал) залларнинг яратилиши иқтисодий нуқтаи назардан энг самарали, мавжуд майдондан фойдаланишга имкон яратади. Чакана савдо хоналарининг ишлашидаги доимий ўзгариб турадиган эҳтиёжларга қараб юқори технологияли ускуналар, ойнали мебеллар, хона сонининг ўлчамлари ва сиғимларини мослашувчи ўзига хос ва осонгина ўзгартиришга имкон берувчи сирпанчик қисмлардан фойдаланиш орқали эришилади.

6.5. Рестораннинг интеръери. Савдо ва банкет залларига қўйиладиган асосий талаблар

Бошқа ҳар қандай умумий овқатланиш корхонаси сингари ресторан ички майдонининг концепцияси биноларни режалаштириш ва технологик жойлашишини, уларнинг ёритилишини, деворларнинг, полларнинг,

шифтларнинг рангини, пардозлаш материаллари, савдо ва зиёфат залларини безашни ўз ичига олади. Ресторан интереридаги технологик жихозларини, сотиш ва совутиш ускуналари дизайни, мебел услуби, идиш-товоклар, жихозларни жойлаштирилиши билан боғлиқ равишда бўлиши керак (10-расм).

Умумий овқатланишни ривожлантиришда талабларни ҳисобга олган ҳолда кўплаб янги замонавий ресторанларни қуришни талаб қилади. Ресторанларнинг янги меъморий қиёфаси уларнинг ички майдонини замонавий бўлишига чорлайди. Чиройли, ёқимли ички майдон, қулай муҳит ва керакли шароитни таъминлаб, ташриф буюрувчиларнинг эстетик дидига таъсир кўрсатишга ёрдам беради. Бадий қурилиш ёки дизайн замонавий рестораннинг ички қисмини яратишда муҳим рол ўйнайди.



10-расм. “Самарканд” ресторанининг интеръери.

Ҳар бир лойиҳалаштирилган объект - хоҳ у мебел бўлсин, хоҳ чироқ бўлсин - ресторанда одамни ўраб турган объектлар мажмуасининг бир қисми сифатида, рассом-конструктор (дизайнер) инсонга иложи борица энг яхши ва самарали хизмат қилиш учун мўлжалланган турли хилдаги қулай ва эстетик жихатдан тўлиқ мажмуаларни яратади.

Замонавий ресторан ички майдонини ҳал қилишда муҳим усуллардан бири бу савдо майдончасини алоҳида зоналар ва секторларга ажратишдир. Ресторан биносини безашда унинг номи, миллий таомлари, хизмат кўрсатиш хусусиятлари ва бошқа баъзи омиллар ҳисобга олинади.

Мебел. Ресторан ички майдонида мебел муҳим рол ўйнайди, мебел рестораннинг умумий характериға мос бўлиши, ресторан интерерининг муҳим элементи сифатида унга бўлган эстетик талабларға жавоб бериши керак. Мебелнинг шакли, унинг ранги, жойлашуви - буларнинг барчаси

залнинг меъморий тузилишига ва унинг безак дизайни билан боғлиқ. Мебел одамнинг дам олиш табиатига, кайфиятига маълум даражада таъсир қилиши мумкин. Шунинг учун мебел, айниқса ресторан мебеллари, авваламбор қулай, энгил, кераксиз безакларсиз ва гигиеник жихатдан тоза бўлиши керак. Замонавий мебел дизайни антропометрияга, яъни меҳмонлар учун энг катта қулайликни таъминлайдиган овқат хоналари учун столлар, стуллар ва бошқа жиҳоз элементларини яратиш учун инсон танасининг ўлчамлари ва нисбатларини ўрганишга асосланган.

Ресторан бинолари тартибига қўйиладиган асосий талаблардан бири бу савдо майдончалари, ишлаб чиқариш бинолари (тарқатиш, хизмат кўрсатиш, дастурхонларни ювиш ва сақлаш) ва буфетлар ўртасидаги алоқани аниқ ташкил этишдир.

Тайёр овқат тарқатиладиган тарқатиш хонаси савдо майдончаси билан иккита камар-ўтиш йўллари орқали боғланиши мумкин: официантлар бири орқали ишлаб чиқаришга киришади, иккинчиси орқали улар қабул қилинган идиш-товоклар билан хонага бир-бирларига аралашмасдан киришади. Қарорларни режалаштириш учун бошқа вариантлар бўлиши мумкин. Шу билан бирга, барча ресторанларда истисносиз чакана савдо майдончаларининг ишлаб чиқариш билан қулай алоқаси таъминланиши керак, бу харидорларга хизмат кўрсатишни тезлашишига ёрдам беради, официантлар ишида зарур қулайликни таъминлайди ва шу билан уларнинг самарадорлигини оширади.

Шамоллатиш. Оддий ҳарорат режимини яратиш учун (ҳарорат 16-18°C, ҳаво намлиги 60-65%) баъзида кондиционерлар савдо биноларига ўрнатилади.

Бироқ, кўпинча тўғри шамоллатиш ва иситиш мосламаси туфайли талаб қилинадиган ҳарорат режими сақланиб қолади.

Одатда, бу ҳолда, этказиб бериш ва чиқинди вентилятсиясининг умумий тизими қўлланилади ва чакана савдо хоналарига кирадиган шамоллатиш панжаралари декоратив безатилган бўлиши керак. Шундай қилиб, улар тўғридан-тўғри техник функцияларини бирлаштирадilar.

Безак. Ресторан ва коктейл барларининг савдо майдончаларида ўз-ўзидан ишлайдиган механик шамоллатиш вентиляция билан таъминланиши керак. Бу ерда биноларнинг баландлиги муҳим рол ўйнайди. Савдо майдонларининг нисбатан пастлиги қиммат шамоллатиш мосламалари билан жиҳозлаш заруратини келтириб чиқаради.

Шамоллатиш мосламаларининг жим ишлашига эришиш жуда муҳимдир. Шовқин пайдо бўлишига вентилятор рақамини нотўғри танлаш,

унинг ишлашидаги нуксонлар ёки шамоллатиш каналларида ҳаво тезлиги жуда юқори бўлиши сабаб бўлиши мумкин.

Овозларни овоз ютувчи материаллардан тайёрланган махсус қопқоқ билан ўчириш мумкин. Овозни пасайтириш каналнинг кесимини ошириш ва унга мос шакл бериш орқали ҳам таъминланади. Шамоллатиш мосламаларини ишга тушириш зал бошқарувчиси томонидан ёқилиши ёки ўчирилиши мумкин бўлиши керак.

Ёритиш. Ёруғлик тизимини тўғри танлаш, залнинг турли қисмларини ёритишнинг гигиеник меъёрларига риоя қилиш ҳам ташриф буюрувчилар, ҳам ресторан ходимлари учун бир хил аҳамиятга эга. Бундан ташқари, ёритиш ички дизайнда муҳим рол ўйнайди.

Замонавий ресторанларда залнинг бир томонидаги табиий ёритилиши баъзан икки, уч томонлама ва юқори табиий ёритгичлар билан алмаштирилади ва шу билан ички майдонни бино атрофидаги ландшафт билан боғлайди. Ресторан атрофи кўринишини яратиш учун катта ойнали дисплейлардан фойдаланилади.

Бундай ҳолда, қоронғуликнинг бошланиши билан тунги шаҳар ва унинг атрофидаги ҳудуд ички ёруғлик акс этиши билан бузилиб кетганда, зал ёритилишини ёрқинлигини пасайтириш ёки бир қатор ёруғлик манбаларини ўчириш тавсия этилади. Шу билан бирга, сиз ташқи ёруғликнинг ёрқинлигини оширишингиз керак, масалан, йўналтирилган светофорлардан фойдаланиб, атрофдаги баъзи ифодали тафсилотларни очиқ беришингиз керак.

Ёруғлик хонани янада кенгроқ ёки қулайроқ, кенгроқ ёки баландроқ қилишига қодирдир. Бу одамга психологик таъсир қилади; шовқинли аниматсияга ҳисса қўшиши ёки хотиржамликни қўллаб, тинч суҳбатлашиши мумкин.

Зални ёритишнинг ўз қоидалари мавжуд. Тезда хизмат қилиш керак бўлганда, масалан, конгресс, форум, фестивал қатнашчиларига тўлиқ чироқ ёқилади. Агар ташриф буюрувчилар шошилмаса ва узоқроқ ўтиришни ва дам олишни хоҳласа, ёруғлик тўлиқ ёқилмайди.

Рақс мусиқасини ижро этишда рангли ёритгичлар ва турли хил иллюзион ёритиш мосламалари (қор, ёмғир ва бошқалар) ёқилиши мумкин. Ёруғликнинг ранги (унинг иссиқ ёки совуқ оҳанглари) ёруғлик сифатига, ёритилган нарсалар, озиқ-овқат, ичимликлар кўринишига, шунингдек инсоннинг фаровонлигига таъсир қилади.

Биноларни ёритиш учун ишлатиладиган барча ёритгичлар уч гуруҳга бўлинади: бўшлиққа эркин жойлаштирилган, соялар ва ички қисмлар.

Юқорида эркин жойлашиши мумкин бўлган ёритгичлар, ўз навбатида, қуйидаги турларга бўлинади: тўхтатилган; қандиллар - кўп чироқли лампалар; бралар - девор лампалари; иш столи; пол лампалари - кўчма ёки статсионар пол лампалар. Охирги икки тур жуда камдан-кам қўлланилади, чунки улар алоҳида жой талаб қилади.

Ёритиш мосламаси, интерердаги ҳамма нарсалар сингари, кундузи ва кечкурун залларнинг меъморий элементлари билан уйғун бўлиши керак.

Енг кенг тарқалган ёритиш тизими аралаш ёки бирлаштирилган ёритишдир. Ушбу тизим ёрдамида бутун зал жуда ёруғ бўлмаган ёруғлик билан ёритилган ва қўшимча йўналтирилган ёруғлик оқимлари ёрдамида баъзи жойлар ёритилган бўлади.

Аралаш ёритиш тизими, хоҳлагандек, залнинг ёритилишини, ёруғлик оқимининг йўналишини ўзгартиришга, қўшимча ёритгич эффектларини яратишга, лампаларни ёкишга ва ўчиришга имкон беради.

Савдо майдонини умумий ёритиш учун тарқоқ ёритгичлар энг мос келади. Бундай ёритгичлардан фойдаланиш ёруғликнинг этарлича бир хиллигига, сояларни сусайишига ва ёруғлик ёрқинлигини бир текис тақсимлашга имкон беради. Савдо майдонининг шифтлари ва деворлари уларга йўналтирилган ёруғликни акс эттириши учун силлиқ ва энгил бўлиши керак.

Агар залдаги шифт силлиқ, оқ бўлса, этарлича юқори акс этадиган бўлса, сиз ёритилган ёритгичлардан фойдаланишингиз мумкин. Ушбу ёритиш мосламаларнинг ёрқин қисмларининг порлашисиз юмшоқроқ, бир хилроқ ёруғлик беради.

Қоида тариқасида, ёритилган нурли лампалар ёрдамида ёруғлик яширин манбалар ёрдамида амалга оширилади, одатда тўғридан-тўғри ёруғлик ташриф буюрувчиларнинг кўзига тушмаслиги учун жойлашган аккор лампалар ва шифтнинг ёки деворларнинг силлиқ оқ юзаларига йўналтирилган ёруғлик оқими акс этиб, бир текис тарқалган ёруғлик ҳосил қилади.

Аккор лампалар, шунингдек, шиша идишларнинг ажойиб ўйинларига ва вилкалар пичоқларнинг порлашига ёрдам беради.

Ёруғлик учун люминестсент лампаларни танлашда ёруғликнинг ранг тонусига катта аҳамият берилади. Баъзи лампалар атрофдаги нарсаларнинг кизил рангини бузадиган оқ ёки яшил ранг беради. Бундай лампалар билан ёритилган идишлар ёқимсиз, ғайритабiiй кўринишга эга, шунинг учун иссиқ ранг соялари - сарғиш ёки пушти рангдаги лампалар афзалроқдир.

Ёритгичлар ресторан ҳудудида тўғри жойлаштирилган бўлиши керак. Ташриф буюрувчиларни эвакуатсия қилишда ёритиш мосламалари коридорларга, зинапояларга ва чиқиш жойларига ўрнатилиши керак. Чердакка чиқиш йўналишини кўрсатувчи стрелка бўлиши керак.

Безак материаллари. Рестораннинг савдо майдончаларини безатиш учун энди қимматбаҳо ёғоч турлари ва қопламали юзалардан ясалган қопламалар ўрнига синтетик қатронлар асосида қоплама материаллари тобора кўпроқ қўлланилмоқда. Улар бардошли, эластик, сув ўтказмайдиган, кимёвий ҳужумга чидамли, ташқи кўриниши жуда хилма-хил, ҳар хил ранг ва соялар юзасига эга.

Савдо майдонларининг деворлари баъзан ўзига хос нақшли юзаси бўлган пластмассалар билан қопланган сунта плиталарига ҳам дуч келасиз.

Синтетик қатронлардан чизилган ёки юқори қатламга босилган панели бўлган материаллар савдо майдончаларини ички безатиш учун катта кизиқиш уйғотмоқда.

Табиий тош тугатиш материаллари сифатида кенг қўлланилади. Ички қисмдаги тош юзалар унга ўзига хос бадиий ифода беради. Ҳозирги вақтда деворларни тошлар, майдаланган тошлар, тошлар, қарама-қарши ғиштлар ва бошқалар билан безаш оммалашган.

Девор ва шифтларни безашда залда шовқинни камайтириш учун овоз ютувчи плиталардан фойдаланиш тавсия этилади. Савдо майдонидан универсал фойдаланиш билан махсус акустик панеллардан фойдаланиш мумкин, бунинг натижасида концертлар ўтказиш, эстрада томошаларини ташкил қилиш ва бошқалар учун залнинг акустик хусусиятларини яхшилаш мумкин.

Шу билан бирга, санитария-гигиена меъёрларини бузмаслик учун тешилган, қовурғали ва бошқа шунга ўхшаш юзалар билан овоз ютувчи материаллардан моҳирлик билан фойдаланиш зарур.

Сохта шифтлар ҳозирда кенг қўлланилмоқда. Овқатланиш корхоналарини қуриш ёки янгилаш пайтида тўхтатилган шифтларда овоз ўтказмайдиган материаллардан (тешикли плиталардан) фойдаланиш нафақат бинода шовқин даражасининг сезиларли даражада (тахминан 85%) пасайишига ёрдам беради, балки электр симларини, шамоллатиш каналларини ва бошқа алоқа воситаларини яширишга ёрдам беради.

Бундан ташқари, электр ёритиш мосламалари осонгина ва қулай тарзда тешикли плита осилган шипга жойлаштирилиши мумкин. Энг кенг тарқалган овоз ўтказмайдиган материал - бу тешикли толалар плитаси; улар

говакли, енгил, оловга чидамли бирикма билан қопланган бўлиб, яхши ювилади ва нисбатан арзон.

Ресторанларда полларга қўйиладиган асосий талаблар – пол юзаси тоймайдиган, намликка ва ишқаланишга чидамли бўлиши лозим. Яқин вақтгача паркетларнинг кўпи ресторанларда кенг тарқалган эди.

Бироқ, куз ва қишда юқори намлик туфайли улар тезда ёмонлашади ва бундан ташқари улар эҳтиёткорлик билан парвариш қилишни талаб қиладилар. Паркет пол юзаларини намликка чидамли бўлиши учун улар рангсиз лак билан қопланади, бу эса сув ўтказмайдиган плёнка ҳосил қилади ва 1-1,5 йилгача дош беради.

Бундан ташқари майдон юзасини плитка билан қоплаш, улардан маълум бир нақшни яратишга имкон беради, агар керак бўлса, ҳар қандай плиткани осонгина алмаштириш мумкин. Релиндан (резина линолюм) тайёрланган плиткalar ва рулонли материаллар юқори гигиеник хусусиятларга, кислоталар ва ишқорларга чидамли эканлиги билан алоҳида ўринга эга.

Савдо зали майдонининг дизайн тамойиллари зиёфатлар, тўй базмлари, дўстона учрашувлар, туғилган кунлар ва ҳоказоларни нишонлаш учун мўлжалланган бўлиши лозим. Бу эса бир вақтнинг ўзида бир нечта зиёфатларга хизмат кўрсатишни тақазо этади.

6.6. Савдо ва зиёфат заллари жиҳозлари

Зиёфат ва савдо хоналарини жиҳозлаш учун махсус мебеллардан фойдаланилади: бу ерда оддийгина зиёфат ва буфет столлари, креслолар, стуллар, официантлар учун хизмат столлари, дастурхонлар учун стол ва ишлаш учун жиҳозлар, буфетлар, кўчма столлар, пиво ва сувни совутиш учун совутиш шкафлари кабилар (11-расм).

Ресторанларни мебел билан жиҳозлаш заллардаги ўриндиқлар сонига қараб меъёрлар бўйича амалга оширилади.

Ресторанлардаги мебеллар бошқа овқатланиш корхоналаридаги мебелларга қараганда анча қулайликларга эга. Сабаби ресторан мебелларининг афзалликлари нафақат эстетик балки шинам, бақувват, зарур санитария шароитининг етарли даражада мавжудлиги ҳамда меҳмонларнинг дам олиши учун максимал қулайликлар билан таъминланганлигидадир.

Ресторан столлари бошқа овқатланиш корхоналарида ишлатиладиган столлардан катталиги, қулайлиги ва ўзига хос фойдаланиш хусусияти билан фарқ қилади.



11-расм. Ресторан зали учун стол-стул ва мебеллар.

Ресторанларда тўла хизмат кўрсатиш, кенг ва катта ўлчамли столлар, идишларнинг хилма-хиллиги билан белгиланади. Анъанага кўра, озиқ-овқат ва ичимликлар билан тўлдирилган катта стол меҳмондўстлик, мўл-кўллик ва фаровонликни англатади.

Ресторан столининг энг мақбул кенглиги 800-1020 мм бўлиши амалиётда кўрсатилган ва бу ташриф буюрувчилар ва хизмат кўрсатувчи ходимларни хизмат кўрсатиш ва уларнинг қулайлигини таъминлаш учун етарли.

Ресторанларда асосан думалоқ столлар (диаметри 100 см), квадрат (90х90 см) ва тўртбурчак (85х120 ва 90х80 см) столлар ишлатилади. Усти тўртбурчак шаклли столлар қулай бўлиб, овқатланиш хонаси майдонидан тежамкор фойдаланишга имкон беради.

Шундай қилиб, 12 кишини жойлаштириш учун тахминан 3,5-2 м майдонни ташкил этадиган, узунлиги 3,6-4,2 м бўлган тўртбурчакли стол талаб қилинади. 12 кишига мўлжалланган давра столи эса тахминан 5,5-2 метрни ташкил қилади. Бундан ташқари, тўртбурчак столлар керак бўлганда, бир қаторга кўчирилиши мумкин. Думалоқ столлардан фойдаланиладиган ресторанларда улар одатда залнинг марказий қисмида, тўртбурчак столлар эса девор бўйлаб жойлаштирилган бўлади.

Москва мебел ассоциациясининг бир қатор столлари замонавий ресторанларда кенг тарқалган. Уларнинг кенглиги 850 мм ва баландлиги 720 мм. Серия қуйидагилардан иборат: эр-хотин (икки кишилик) столлар (850x700 мм), тўрт кишилик квадрат столлар (850x850 мм), тўртбурчак столлар (850x1020-2040 мм) ўлчамларда бўлади.

Тўртбурчак столларнинг узунлиги стулнинг 550-630 мм мумкин бўлган кенглиги ҳисобга олинган ҳолда бир кишига 670-700 мм миқдорида белгиланади. Кенгайтириладиган столда турли хил кенгликдаги учта ички тахталар мавжуд бўлиб, улар уни тўрт ёки олти кишилик ўриндик сифатида ишлатишга имкон яратади.

Бундай турдаги комбинациялар (агар улар тўғри жойлаштирилган бўлса) ташриф буюрувчиларга энг катта қулайлик яратади ва залнинг фойдали майдонидан оқилона фойдаланишга имкон беради. Шундай қилиб, олти ва тўрт кишилик тўртбурчак столларнинг комбинацияси билан сиз 10 кишилик столни олишингиз мумкин. Столларни қаторларга жойлаштириш имконияти уларнинг тенг кенглиги ва тўғри бурчаклари билан таъминланади

Аксарият ресторанларда столлар дастурхон билан ёпилган бўлади. Аммо баъзида меҳмонларга дастурхонсиз ҳам хизмат қилишади. Шу билан бирга, яхши безалган, чиройли тўқималарга эга, стол усти кичик салфеткалар билан қопланган бўлади.

Ушбу икки хил хизмат турлари материаллар ва столларнинг безалишидаги фарқ билан белгиланади. Дастурхон билан хизмат қилиш учун мўлжалланган ресторан столлари одатда ёғочдан тайёрланади.

Хизмат қилинаётган нарсаларнинг барқарор ҳолатини таъминлаш учун кулранг мато ёки юмшоқ матони стол устига ёпиштириш ёки дастурхон тагини айлантириб брезент коплама билан стол устини коплаш, дастурхонни алмаштириш ва ювиш учун қулай шароитга эришилиш мумкин. Ушбу усул кун давомида ошхона сифатида хизмат қиладиган ресторанларга ҳам тавсия этилади. Бу ердаги столлар одатда пластмасса билан қопланган бўлади.

Бундай овқатланиш корхоналарида меҳмонлар кундузи столларда дастурхонларсиз овқатланадилар, кечкурун эса стол устига дастурхонлар тўшалиб, столлар дастурхон билан ёпилади. Шу билан бирга, оддий дастурхон ўрнига алоҳида махсус салфеткалардан фойдаланиш янада гигиеник ва столларни тузаш учун эстетик жиҳатдан рангли безакли пластмассалардан фойдаланишга имкон беради.

Ресторан столлари, шунингдек, зиёфат ва буфет столларини ҳам ўз ичига олади. Буфет столи одатдаги ресторан столидан биров баландроқ (1000-1100 мм) бўлади. Зиёфат столнинг узунлиги бир кишига 60-80 см микдорида белгиланади. Зиёфатни ташкил қилишда тўртбурчак столлар ёки тўртбурчак оддий овқатланиш столларидан фойдаланиш мумкин.

Улар керакли ҳажмдаги зиёфат столини ташкил қилишади. Банкет столнинг кенглиги 1000-1200 мм. Қопқоқли ва оёқли катламали столлардан ҳам фойдаланилади, улар жойдан ташқари буфетлар ва буфетларни ташкил қилиш учун ишлатилиши мумкин.

Буфет столлари асосан ресторан қабулхоналарида, меҳмонлар тик туриб овқатланиш учун хизмат қилишда ишлатилади.

Буфет столига олдиндан хизмат кўрсатилади. Бир вақтнинг ўзида столга қўйиладиган газаклар, ичимликлар идиш-товоқлар, вино қадахлари, вилкалар пичоқлар билан жиҳозланган кўплаб идишлар одатдаги ресторан столига қараганда каттароқ юзани талаб қилади.

Буфет столнинг энг мос кенглиги 1200-1500 мм бўлиши керак. Столнинг юзаси юмшоқ ёки мато билан қопланган бўлади. Столларга зиёфат дастурхонлари билан ёпилади. Стол меҳмонлар сонига қараб, 8 кишилик ҳар икки томондан бемалол юриш ҳисобга олиниб ўрнатилади.

Креслолар ва стуллар. Ресторан ўриндиқлари нафақат овқатланиш пайтида, балки дам олиш ва суҳбат пайтида ҳам мижоз учун қулай ҳолатни таъминлаши учун хизмат қилади.

Одатда креслолар (кенг стуллар)стуллардан биров кенгроқ ва чуқурроқдир, лекин ҳаддан ташқари кенглиги улардан катта жой талаб қилади, айниқса тўртбурчак столлар ишлатиладиган хоналарда - жуда кенг стуллар стол узунлигига мос келмаслиги мумкин. Квадрат столлар кенг стуллардан фойдаланиш учун катта имконият яратади, чунки ҳар қандай шароитда стулнинг кенглиги столнинг кенглигидан кам бўлади.

Рестораннинг одатий стуллари кенг стуллардан кичик ўлчамлари билан фарқ қилади. Бироқ, одатий стуллар берадиган маълум жойни тежашга қарамай, шуни эсда тутиш керакки, бу қулайликнинг биров пасайиши ҳисобига амалга оширилади.

Официантнинг ишига тўсқинлик қилмаслик учун кресло (кенг стул) ёки стулнинг орқа томонининг баландлиги ердан 90-100 см дан ошмаслиги керак.

Катта залли ресторанларда диванлар тавсия этилади. Улар деворларга ёки марказга жойлаштирилган бўлиб, ҳар хил шакллар ҳосил қилиб жойлаштирилади.

Қоида тариқасида, ресторанларда улар учун стол ва стулларни танлаш ички майдоннинг бадиий кўринишига боғлиқ. Стол ва стуллар (креслолар) рамкалари бир хил материалдан ясалгани, худди шу тарзда ишлов берилгани ва бўялгани мақул ҳисобланади. Амалда, ресторанларда кўпинча ёғоч столлар (дастурхон билан хизмат қилишда) металл асосдаги креслолар билан биргаликда ишлатилади.

Ресторанда кичкина стулларни дастурхон билан ёпилган катта столларга қўймаслик керак, улкан столлар ёнида кичик стуллар жуда ёмон бўлиб кўринади.

Хизмат учун идишларни тайёрлаш учун ёрдамчи столлардан фойдаланилади ва уларга ишлатилган идишлар ҳам қўйилади. Қоида тариқасида, ёрдамчи столлар залдаги овқатланиш столлари билан бир хил материалдан тайёрланган бўлиши лозим. Ушбу столларнинг баландлиги, узунлиги ва кенглиги овқатланиш столлари баландлигига 500x500 ёки 600x800 мм.га тўғри келиши керак.

Ҳаракатланувчи хизмат кўрсатиш столлари. Овқатланиш столига идишларни ташиш учун мўлжалланган. Улар икки, уч ёки тўртта филдиракка ўрнатилади. Ҳаракатланувчи хизмат кўрсатиш столида олинадиган металл қопқоқли патнос (анодланган ёки болға эмали билан бўялган)мавжуд. Хизмат кўрсатиш столи электр билан иситилиши мумкин. Уларнинг оптимал баландлиги 720 мм ташкил этади.

Кўплаб ресторанларнинг савдо майдонларида деворга қарши столга 6-12 тагача иситгич ўрнатилади. Бу идиш-товоқ шаклидаги иситиш мосламаси бўлиб, унда идишларни иситиш учун товоқлар жойлаштирилади, сўнгра совиб кетмаслиги учун ҳар хил идишлар жойлаштирилади. Товоқлар аппаратга ўрнатилган қувурли иситгичлар билан иситилади. Бундай қурилмалардан фойдаланиш ресторанда хизмат кўрсатиш маданиятини оширади, иссиқ овқатларнинг хавфсизлиги ва хизматини таъминлайди.

Сервантлар (официантлар шкафлари) вилкалар пичоқларни, стол дастурхонларини ва бошқаларни сақлаш учун мўлжалланган хизмат столи бўлиб хизмат қилади. Сервантнинг юқори қисмидаги биринчи қаторда олтита тортмачалар мавжуд бўлиб, улардан тўрттаси тоза жиҳозлар учун, биринчиси - ишлатилган асбоблар учун (металл асбобларни ташиш учун жойлаштирилади); мантар (пробкалар) йиғиш учун кути; ўнгда – шиша, чинни ва чойшаблар учун учта тортма; чап томонда – ишлатилган чойшаблар учун тортмалар мавжуд.

Сервантнинг безаклари хонадаги мебелларнинг безакларига мос келиши керак.

Сервантлар кўпинча деворларга, устунлар ёнига ва бошқаларга ўрнатилади. Кичкина хоналарда баъзан буфет ўрнига столлардан фойдаланилади.

Буфетлар ва касса. Ресторанда одатда уч хил буфет ташкил этилади: асосий, қаҳва ва нон кесувчи буфетлар. Буфетларнинг барча маҳсулотларини фақат официантлар сотишади.

Асосий буфет шароб ва ароқ маҳсулотлари, сув, пиво, мева, қандолат ва тамаки маҳсулотларини тарқатиш учун жиҳозланган бўлади. Бундай буфет одатда савдо майдонига туташ хонада жойлашган бўлиб, у иккита бўлимдан иборат: биринчиси маҳсулотни чиқариш учун, иккинчиси - ёрдамчи қисм, яъни товарларни сақлаш учун. Биринчидан, буфет маҳсулотларини намоёиш қилиш учун витринали пештахталар билан жиҳозланган бўлади. Шунингдек, пештахтада ўлчов торозиси, вино ва ароқни дозалаш учун стаканчалар билан силжитиш жиҳози бўлиши керак.

Буфетда бир нечта жавонли совутгич бўлиши керак, у ерда ичимликларни сақлаш учун керакли ҳарорат режими сақланиб турилади, улар хизмат кўрсатилганда ҳар хил ҳароратга эга бўлиши керак (шампан - 5-6°C, алкогольсиз ичимликлар - 10-12°C). Катта ресторанларнинг буфетлари, кўп миқдордаги товарларни сақлаш учун, совутгичли шкафлардан ташқари, музлатгичлар билан ҳам жиҳозланган. Лавабо (раковина) совуқ ва иссиқ сув таъминоти билан жиҳозланган бўлиши шарт.

Қаҳва буфети - қаҳва, шунингдек бошқа иссиқ ичимликлар - чой, какао, шоколад тайёрлаш ва етказиб бериш учун мўлжалланган. Ушбу буфетнинг асосий жиҳозлари экспресс қаҳва қайнатгич, қаҳва тегирмони, электр печка, чой пишириш учун чойнак, сут, қаймоқ, қаҳва ҳамда хамирли таомлар ва пирожнийлар учун совутгичлар билан жиҳозланган бўлади.

Қаҳва буфетини нонни кесувчи буфет билан бирлаштириш мумкин.

Нонни кесувчи буфет-ҳар хил турдаги нонларни кесиб ва етказиб бериш учун мўлжалланган.

Нонни майдалаш учун нонни кесувчи машина ёки дастали пичоқ ишлатилади. Нон захиралари жавонлар билан жиҳозланган шкафларда сақланади. Нонни кесувчи машинанинг иш столи, тарози ва ускуналар билан жиҳозланган: нонни кесувчи тахта, пичоқ, пичоқларни чархлаш учун чарх, қисқич, икки шохли вилка ва ушоқларни олиб ташлаш учун чўтка мавжуд.

Нонни майдалаш учун маълум қоидалар мавжуд. Нон 40-50 г оғирликдаги бўлақларга бўлиниб, олиб кетишдан олдин пирог плиталари устига чап қирғоғи билан жойлаштирилади. Буфетлар учун ҳар бир бўлақ

нон яна ярмига бўлиниб, кичик плиталарга қатор қилиб қўйилади. Буфетда ҳар икки томондан қовурилган нон бўлақларини тушуриш учун тушириш машинаси бўлиши тавсия этилади.

Ноннинг миллий турлари яъни ўзбек нонлари - ҳар хил тарзда кесилади ва бир-бирининг устига чиройли қилиб қўйилади: буғдой нонлари ва бошқа нонлар тўлиқ ёки ярмидан кесилади.

Кассир. Ресторанларда официантлар учун ҳисоблагичлар ўрнатилган кассалар буфет яқинидаги ёки тарқатиш жойининг ёнидаги хонага жойлаштирилган бўлади. Ҳозирги куннинг менюси таомлар ва ичимликлар нархлари билан жиҳоз ёнида жойлаштирилиши керак.

Касса - бу касса тушумларини ҳисобга олишда хатоликларни олдини олиш учун бир қатор бошқарув мосламалари, ҳисоблаш ва йиғиш машинаси билан жиҳозланган. Кассанинг асосий механизмлари - ҳисоблаш, чек босиб чиқариш, шунингдек уларга индикатор қулфлар ва калитлар ўрнатишдан иборат. Тушумларни ҳисоб китоби жараёнида бир қанча афзалликларга эга.

Операцион ҳисоблагичлар дастгоҳ томонидан берилган тушумларни, яъни кунига амалга оширилган битимлар сонини ҳисобга олиш учун ишлатилади, улар кассада ҳам акс этади.

Кассада юқори аниқлик билан тайёрланган жуда кўп қисм ва механизмлардан мавжуд. Касса ишининг ишончлилиги эҳтиёткорлик билан тўғри ишлашни, талаб қилади.

Иш куни бошланишидан олдин официант кассадан калитни олиб, ҳисоблагич кўрсаткичларини текширади, касса дафтаридаги ёзув билан тасдиқлайди ва имзо билан тасдиқлайди. Иш куни охирида официант кассир билан биргаликда ҳисоблагич кўрсаткичларини қайд қилади, тушумларни топширади ва квитанцияни олади.

Ҳозирда ресторанларда янги “Сведа” кассалари ўрнатилмоқда, улар меҳмонга ўзи буюрган овқат ва ичимликлар учун ҳисоб-китобни расмийлаштирадилар. Бундай касса машиналарнинг бирида нақд операцияларни 5-7 нафар официантлар амалга ошириши мумкин.

Пул суммалари тўплами учун ўрнатиш клавиатурасининг ҳажми беш рақам ва тўрт қаторли шифр тўпламидир. Савдо майдончаси орқали сотиладиган ҳар бир маҳсулот тури одатий белгига эга, яъни тўрт хонали рақам - идиш-товуқ коди. Менюни шифрлаш юқори ташкилот томонидан амалга оширилади.

Кундузи ресторан умумий овқатланиш корхонаси сифатида ишлаётганида, мижозларга касса орқали тўлов олдиндан тўлаш керак. Одатда залга кириш эшиги олдида ўрнатилади. Чекларни меҳмонлар столга

ўтириб, официантга топширдилар. Ушбу тартиб хизматни сезиларли даражада тезлаштиради.

Тўғри сервировка - меҳмонларга бўлган эътиборнинг белгисидир, ҳар доим байрамона муҳитни яратиш усули ва шунингдек мезбоннинг бадиий дидининг кўрсаткичидир. Мижозларга хизмат кўрсатиш қоидаларини, яъни кундалик ҳаётда ва байрамларда уйда меҳмонларни қабул қилиш учун мос бўлганларни кўриб чиқамиз.

Хўш, қандай қилиб столни сервировкалайсиз? Биз босқичма-босқич кўрсатмаларни ҳар бир босқични тавсифлаб, маълум бир кетма-кетликда тўпландик. Қисқача айтганда, энг қулай процедура қуйидагича:

Дастурхон - Ликопчалар - Ошхона буюмлари - Бокаллар - Салфеткалар - Безак (гуллар вазаси, шамлар, мавзули безаклар).

Шуни ёдда тутиш керакки, тадбирдан бир неча кун олдин сиз барча ташкилий масалаларни ҳал қилишингиз ва тайёргарлик кўришингиз керак. Одамлар сонини аниқлаш, меню тузиш, дастурхонни тартибга келтириш, салфетка миқдори ва сифатини текшириш, идишлар, маиший техника ҳамда безак ҳақида ўйлаш керак. Зиёфат куни барча идиш-товоқларни ва идишларни тозалаш ва сўнгра дастурхонни ёзишдан бошлаш лозим.

Стол сервировкаси 6 босқичда амалга оширилади.

1-босқич. Дастлаб, дастурхонни тўшаш.

2-босқич. Ликопчаларни жойлаштириш.

3-босқич. Ошхона буюмларини қўйиш.

4-босқич. Бокаллар, фюжерлар ва стаканларни қўйиш.

5-босқич. Салфетка сервировкаси.

6-босқич. Якуний босқич - стол беаги (декорация).

6.7. Ресторан ва кафеларда идиш-товоқларни ювишни ташкиллаштириш

Овқатланиш корхоналарининг асосий функциялари: овқат тайёрлаш, уни етказиш ва овқатланиш хонасида истеъмолни ташкил этиш. Барча босқичларда катта миқдордаги ошхона идишларидан фойдаланиб ва уларни тўплаб ювиш керак. Озиқ-овқат маҳсулотларини умумий ишлаб чиқариш шароитида идишларни ювиш тартиби самарали ва барча санитария-гигиена меъёрларига мос равишда ташкил этилиши керак бўлган масъулиятли жараёндир. Идишларни ювиш жараёнини қуйидагича амалга ошириш керак:

- аввал идишларни мумкин бўлган озиқ-овқат қолдиқларидан тозаланади;

- кейин биринчи бўлимда улар тасдиқланган ювиш воситаларининг эритмасида ювилади;

- сувнинг ҳарорати 40 даражадан паст бўлмаган ва ювиш воситаси аввалгисидан 2 барабар кам бўлган иккинчи қисмда яхшилаб ювиб ташланади;

Ўз вақтида ювилган ошхона анжомлари нафақат пишириш жараёнини осонлаштиради, балки кўшимча қозон ва ускуналар тўпламларини сотиб олиш учун асоссиз харажатлардан халос қилади, агар уларни ювиш жараёнлари тўғри ташкил этилмаган бўлса, ускуналар харид қилиш учун харажатлар керак бўлиши мумкин. Ёркин ва яхши ювилган дастурхонлар ҳар бир овқатланиш корхонасининг юзи бўлиб, унинг ташрифига таъсир қилади ва охир-оқибат унинг рентабеллигига ўз таъсирини кўрсатади.

Ҳар бир умумий овқатланиш корхонаси ошхона анжомларини ювишни ташкил қилади ва идиш-товокларни ювиш ўз фаолиятида бир марталик идишлардан фойдаланадиган корхона таркибига кирмайди. Кир ювиш воситаларининг иши корхоналарнинг ўзига хос хусусиятларига, ошпазлик маҳсулотлари ишлаб чиқариш ҳажмига, овқат хонасидаги ўриндиқлар сонига ва ташриф буюрувчилар оқимига боғлиқ.

Ресторан ёки кафе ҳақидаги таассурот кўплаб омилларга асосланади. Жозибали фасад меҳмонни киришга таклиф қилади, асл ички макон ва мусиқа бутун кечкурун ўзингизга ёқадиган қулай муҳит яратади. Хушмуомала официант мулоқотга осон киришади ва жуда мазали таомларни менюдан танлашга ёрдам беришади. Таомлар ва хизмат кўрсатиш ресторан қиёфасини тўлдиради. Албатта, идишлар ошпазлик асарлари учун рамка бўлиб хизмат қилади.

6.8. Ресторан, кафе ва бар идишлари, асбоблари ва сочиқ-дастурхонларига қўйилган талаблар

Ажойиб, тўғри танланган анжомлар (вилкалар, пичоқлар) ва кўрсатиладиган хизмат овқатнинг кўринишини ҳатто таъмини яхшилаши ва иштаҳани очишда муҳим аҳамиятга эга.

Ресторанларда, таърифи бўйича, ошпазнинг барча саъй-ҳаракатларини бекор қиладиган нуқсонлари бўлган идишлар чиплар, ёриқлар ва бошқалар қабул қилинмайди. Шу сабабли, кўплаб кафе, бар ва ресторанларда ички сифат стандартлари ишлаб чиқилган бўлиб, улар чинни, пластинка, шишали ва бошқа идишларга ҳам тегишлидир.

Кафе ва ресторанлар учун идишларни ҳам қўл билан, ҳам идиш ювиш машинасида тозалаш осон, идеал даражада силлиқ, кимёвий ва ҳарорат

таъсирига чидамли бўлиши керак. Идишларнинг таркиби ташқи кўринишига, кимёвий таркибига, ҳидига ва таъмига таъсир қилмаслиги ва зарарли моддалар чиқармаслиги керак.

Ресторан ва кафелар учун ошхона анжомлари. Қозонлар, кострюлкалар, пишириш учун идишлар, мангаллар, қовуриш учун идишлар, чойнаклар, ўлчов идишлари ва бошқалар. Бундай идишлар овқат пишириш, иситиш ва порсиялаш учун ишлатилади.

Идишлар юқори гигиеник хусусиятларга эга бўлиши керак. Бу асосан пўлат, алюминий ва уларнинг қоришмаларидан ясалган металл идишлар киради. Иссиқликка чидамлилиги ва кимёвий қаршилиги жиҳатидан зангламайдиган пўлатдан ясалган идишлар билан таққосланадиган идишлар кам, бу эса пишириш ёки қовуриш учун маҳсулотлардан фаол фойдаланишга имкон беради.

Озиқ-овқат маҳсулотларини сақлаш учун идишлар. Шиша ва пластик идишлар, бошқа шаклдаги идишлар. Бу ерда амалий ва функционаллик биринчи ўринда. Танлаш мезонлари: улардан озиқ-овқат ва ичимликлар ажратиб олиш қулайлиги, рационал шакли (кубик, цилиндрсимон), ёпиқ шаклда зичлик.

Пластик идишларга қўйиладиган асосий талаб кимёвий қаршилиқдир. Сув ва қуйма маҳсулотларни сақлаш учун гальванизли (оцинковий) идишлар қабул қилинади.

Идиш турлари. Шиша столлар, шу жумладан кафе, ресторан ва айниқса барларда ишлатиладиган буюмлар учун кенг тарқалган материалдир. Шиша идишлар озиқ-овқат ва ичимликларга хизмат қилиш учун ишлатилади.

Катта барнинг арсеналида 20 турдаги шиша идишлар мавжуд: бокаллар, стаканлар, рюмкалар ва кружкалар, баъзи ичимликлар ва ширинликлар учун мўлжалланган бокаллар. Шуниси эътиборлики, ҳашаматли ва юқори тоифадаги ресторан ва барларда фақат биллур ва пуфланган шиша идишлардан фойдаланилади. Турли хил ва прессланган шиша идишлар кафе, ошхона, овқатланиш жойлари, шунингдек биринчи тоифадаги ресторан ва барларга мос келади.

Барча турдаги муассасаларнинг ошхонасида иссиққа чидамли пишириш идишлари ва пишириш идишларини қопқоғи шаффоф шишадан тайёрланган идишлар ишлатилади.

Керамика идишлар. Бошқа кенг тарқалган идиш-товоқ материаллари - пишган лой ёки керамика. Хизмат кўрсатиш идишлари ва буфетларга хизмат кўрсатиш учун ҳар хил шаклдаги сопол идишлар ишлатилади.

Овқатланиш корхоналарида сопол идишлар (ҳар хил шаклдаги, ўлчамдаги ва турли хил), салат идишлари, пиёлалар, булон косалари, соусли идишлар, сут идишлари, селд косалари, чойнаклар, қаҳва идишлари, шакар идишлари ва бошқалар ишлатилади.

Чинни идишлар. Керамика идишлари одатда махсус сир билан қопланади.

Чинни керамиканинг бир тури бўлиб, янада нафис, нафис ва қиммат туради. Бу енгил ва жуда бардошли.

Ҳашаматли ва юқори тоифадаги ресторан ва барларда чинни идишлар кўпинча махсус буюртма асосида тайёрланган, ресторан логотипи туширилган чинни идишлардан фойдаланадилар. Керамика, ёғоч ва бадий металл қайта ишлашдан тайёрланган идишлардан овқатланиш корхоналарида оқилона фойдаланишлари мумкин лекин миллий ресторанлар бундан мустасно.

Металл (калай, қуйма темир, алюминий, пўлат, қумуш) идишлар. Металдан ясалган идишлар газак тайёрлаш, биринчи ва иккинчи таомларни пишириш учун ишлатилади (қозонлар, товалар (скавородкалар), товоқлар), ичимликлар учун (кокот идишлари, шампан учун челақлар), ўлчов идишлари ва майдаловчи буюмлар (елка пичоқлар, капкир, қискич) сифатида ишлатилади. Металл вилкалар, пичоқлар ва қошиқлар - қумуш, купроникел ёки зангламайдиган пўлатдан тайёрланиши мумкин. Энг кенг тарқалган маиший анжомлар зангламайдиган пўлатдан тайёрланадилар.

Пластик идишлар. Мавжудлиги, енгиллиги, яхши гигиеник ва эксплуатацион хусусиятлари туфайли пластик идишлар асосан озиқ-овқат маҳсулотларини сақлаш учун ишлатилади. Бир марталик ишлатиладиган идишларни кўриниши эстетик жиҳатдан оддий ишланади ва бундай идишлардан овқатланиш жойлари, бистролар ва йўл бўйидаги кафеларда овқатланиш ёки узлари билан олб кетиш учун фойдаланиш мақбулдир.

Қоғоз идишлар. Прессланган қоғоз идишлар, ясси ликопчалар ва идишлар таомлар учун (масалан, пицца учун), чой ёки қаҳва учун стаканчалар ишлатилади. Юпқа пергамент қоғозидан торт ёки кекслар учун тарталетка сифатида фойдаланиш мумкин. Буларнинг барчаси фақат бир марта ишлатиш учун мўлжалланган идишлардир.

Тўқилган буюмлар. Нақшли тўқилган буюмлардан нон маҳсулотлари ва пишириклар учун, шу жумладан швед столи тизимида ҳам қўлланилади. Бундан ташқари, тўқилган тарелкалар, салфетка қуйғичлар ва мевалар учун саватлар мавжуд.

Силикон буюмлар. Овқатлар учун яна бир замонавий материал силикондир. Унинг афзалликлари енгил, эластик, иссиққа чидамлилигидадир. Силикон буюмлар – асосан пишириклар тайёрлашда ишлатилади ва пиширикларга шакл бериш учун колиплар, ҳар хил шаклдаги музлар колиплари, қошиқ, лопатка, чўткаларидан фойдаланилади.

Идишларлар гигиеник тоза, чидамли, қулай шаклда, маълум ўлчамли, бир хил услубда бўлиши керак. Овқатланиш корхоналарида ёрилган, парчаланган идишлардан фойдаланишга йўл қўйилмаслик зарур.

Ошхона анжомлари купроникел, зангламайдиган пўлат ва алюминийдан тайёрланиши мумкин. Энг кенг тарқалган маиший техника зангламайдиган пўлатдир. Замонавий жиҳозлар - қошиқлар, пичоқлар, вилкалар қулай шаклга эгадирлар.

Ошхона буюмлари икки гуруҳга бўлинади: асосий ва ёрдамчи буюмлар. Асосий жиҳозлар овқатланиш учун ишлатилади, ёрдамчи асбоблар билан официантлар хизмат қиладилар.

Асосий жиҳозларга қуйидагилар киради ошхона, газак, балиқ, ширинлик ва мевалар учун идишлар.

Ёрдамчи жиҳозларга идишлар сервировкаси асбоблари ва кесиш учун мўлжалланган хизмат кўрсатиш мосламаларни ўз ичига олади.

Ошхона чойшаблари турлари. Овқатланиш корхоналарида ошхона чойшабларининг ҳар хил турларидан фойдаланилади. Ошхона чойшабларининг асосий турларига қуйидагилар киради; дастурхонлар, салфеткалар, қўл сачокчалари, сочиқлар ва бошқ (12-расм).



12-расм. Ошхона қўл сочиқлари.

Ошхона чойшаблари асосан зиғир толалардан тайёрланади. Улар пахта толасига караганда анча бардошли ва гигиеник тоза, бундай матолар юзаси силлик, натижада улар камроқ ифлос бўлиши, осон ювилиши, бу матоларнинг оқлиги ва ипакдай порлаши билан ажралиб туриши аҳамиятлидир.

Бундай матодан тайёрланган сифат жихатидан ҳам, ташқи қиёфаси жихатидан ҳам эстетик дастурхонлардан фойдаланиши ва уларга бўлган талаб ортиб бормокда.

Умумий овқатланиш корхоналарида катта нақшли (жаккард) тўқилган камчатка зиғир толасидан тайёрланган оқ дастурхонларидан фойдаланади. Стол дастурхонларининг чеккалари нақшли кесилган ёки кружева (чеккаларига тикилган) бўлади. Ранги бўйича дастурхонлар оқ ва рангли бўлади. Оқ дастурхонлар залга тантанали кўриниш беради, улар барча хизмат турлари учун ишлатилади; рангли дастурхон асосан чой-банкети, қаҳва-банкетини уюштириш учун ишлатилади.

Тури бўйича дастурхонлар оддий ва зиёфатлар учун мўлжалланган.

Оддий дастурхонлар ўлчамлари, оқ дастурхонлар - 173x173 см; рангли - 135x135 см, 150x150 см.ни ташкил этади.

Банкет дастурхонлари ўлчамлари: 173x208, 173x250, 173x280, 173x500 см бўлади.

Шунингдек, ресторанларда 173 ва 140 см кенгликдаги оқ дастурхонлар зиёфатларда ишлатилади, ундан керакли узунликдаги 12 м.гача бўлган дастурхонлар тикилади, ҳар бири 5-6 метрдан бўлган дастурхонлар, 10-12 м узунликдаги дастурхон ўрнига икkitасидан фойдаланиш мақул ҳисобланади.

Ҳашаматли ва юқори даражадаги ресторанларда стол дастурхонлари кўпинча заллар ички қисмининг ўзига хос хусусиятларини ҳисобга олган ҳолда индивидуал буюртма асосида тайёрланади. Ҳар бир стол дастурхонида ресторан номи ёки унинг логотипи тасвирланган бўлади.

Банкетлар учун стол юзига “юбка” - деб аталадиган стол юзини ва столни полгача ёпадиган мато қопламалардан кенг фойдаланилади. Ушбу мато дастурхондан асосан ранги ва тикилиши билан фарқланади. Мато дантелга маҳкамланади ёки бурчакларидаги иплар билан 50 см оралиғида боғланиб маҳкамланади.

Таянч сўзлар: кафе, бар, ошхона, ресторан, хизмат кўрсатиш, овқатланиш анжомлари, савдо хоналар, интерьер, мебел, безак, жихозлар,

буфетлар, касса, стол сервировкаси, идишларни ювиш, идишлар, ошхона чойшаблар турлари.

Назорат саволлари:

1. Умумий овқатланиш корхоналаридан туристлар қайси биридан энг кўп фойдаланади?
2. Умумий овқатланиш корхоналари турларини айтиб беринг?
3. Ресторанда хизмат кўрсатишнинг қандай анъанавий шаклларида фойдаланилади?
4. Ресторанда бош официант нима вазифани бажаради?
5. Ресторан қандай савдо хоналари мавжуд?
6. Стол сервировкаси неча босқичда амалга оширилади?

Мавзу бўйича топшириқлар:

1. Мижозлардан буюртма қабул қилиш ва уларни бажариш қоидаларини ўрганинг ҳамда амалий дарсларда гапириб беринг.
2. Официант иш техникасининг умумий қоидаларини ўрганинг ва амалий дарсларда гапириб беринг.
3. Ресторанда савдо хоналари қандай жойлашини ўрганинг ва амалий дарсларда гапириб беринг.
4. Ресторанларда мебелларини тўғри танлаш ва улардан фойдаланишни ўрганинг ва амалий дарсларда гапириб беринг.
5. Ресторан буфет ва кассаларида қандай жараёнлар амалга оширилишини ўрганинг ва амалий дарсларда гапириб беринг.
6. Ресторанда идиш-товокларни ювишни ташкил этишни ўрганинг ва амалий дарсларда гапириб беринг.

Мавзунини ўзлаштириш бўйича тест саволлари:

1. Мижозлардан буюртма қабул қилгандан сўнг қанча вақт оралиғида буюртма келтирилиши лозим?
 - а) 10-15 дақиқа
 - б) 15-25 дақиқа
 - в) 20-30 дақиқа
 - г) 30 дақиқа
2. Рестораннинг интерьерини деганда нимани тушунасиш?
 - а) Ресторан ички қисми
 - б) Ресторан ташқи қисми
 - в) Ресторан ховлиси

г) Ресторан майдони

3. Ҳаракатланувчи хизмат кўрсатиш столларининг оптимал баландлиги нечи?

а) 720 мм

б) 900 мм

в) 550 мм

г) 800 мм

4. Ресторанлардаги совитгичларда алкогольсиз ичимликлар қандай ҳароратларда сақланиши керак?

а) 10-12°C

б) 7-8°C

в) 4-5°C

г) 6-10°C

5. Стол сервировкаси неча босқичда амалга оширилади ?

а) 6 босқичда

б) 2 босқичда

в) 3 босқичда

г) 8 босқичда

7 – БОБ. ТУРИСТЛАРНИНГ ОВҚАТЛАНИШИНИ МЕҲМОНХОНАДА, ТРАНСПОРТДА ВА ДАМ ОЛИШ ЖОЙЛАРИДА ТАШКИЛ ҚИЛИШ

7.1. Туристларни жойлаштириш корхоналари

Туризм ижтимоий-иқтисодий фаолиятлар ва жараёнлардан иборат бўлганлиги учун ҳам туризм саноатида унинг барча тармоқлари, соҳалари ва йўналишлари фаолиятлари, ишлашлари бири-бири билан мустаҳкам боғлангандир. Бу боғлиқлик заифлашганда ёки бузилганда туристик фаолиятда сифатли хизматлар кўрсатиш тўлиқ амалга ошмайди. Шунинг учун ҳам, туристларни овқатлантиришни ўрганаётган талабалар биринчи навбатларда туристлар келиб тўхтайдиган- жойлаштириш корхоналарини мукаммал билишлари лозим. Чунки, туристлар ҳамма давлатларда ҳам фақат меҳмонхоналарда жойлашишади.

Жойлаштириш - туризм индустриясининг энг муҳим бўғинларидан бири ҳисобланади. Меҳмонхона хўжалиги меҳмондўстлик тизимининг моҳиятидир. У инсоният тарихидаги ҳар қандай ижтимоий формацияга хос бўлган, меҳмонни ҳурмат қилиш, уни қабул қилиб олиш ва хизмат кўрсатиш тантаналари каби энг қадимги анъаналаридан келиб чиқади. Шунини таъкидлаш керакки, мутлақо транзит туристлар ва экскурсия хизмат кўрсатиш ҳисобига яшайдиган туристик марказ ва жойлар мавжуд.

Меҳмондўстликнинг (меҳмон қабул қилиш) индустрияси - бу минтақа ёки туристик марказ хўжалигининг энг кучли тизмидир ва туризм иқтисодиётининг муҳим таркибий қисмидир. Меҳмон қабул қилиш индустриясини коллектив ва индивидуал жойлаштиришнинг турли хилдаги отеллар, меҳмонхоналар, мотеллар, ёшларнинг хостел ва ётоқхоналари, апартаментлар, туристик қишлоқлар, шунингдек, туристларни жойлаштиришда иштирок этвчи хусусий сектор воситаларини ташкил этади. Меҳмонхоналарнинг қуйидаги типологияси жаҳон амалиётида уларни ҳар бирини батафсил аниқ тафсилоти билан ифодаланган кўриниши 2-жадвалда берилган²⁶.

²⁶ Биржаков М.Б. Введение в туризм. Издания 9-е переработанное и дополненное –Спб.: «Издательский дом Герда», 2007.–576 с.; Волков Ю.Ф., Введение в гостиничный и туристический бизнес. – Ростов н/Д: «Финикс», 2004. - 352с.; Дурович А.П. Организация туризма. Минск, «Новое знание», 2006. - 632с.; Квартальнов В.А. Теория и практика туризма. Москва, "Финансы и статистика". 2003. - 660 с. Тухлиев И.С., Қудратов Ғ.Ҳ., Пардаев М.Қ. Туризмни режалаштириш. Дарслик. – Тошкент, 2010. – 208 б.; Тухлиев И.С., Ҳайитбоев Р., Сафаров Б.Ш., Турсунова Г. Туризм асослари. Дарслик. Тошкент. 2014.-330 б.

Меҳмонхоналарнинг типологияси

Меҳмонхона -ларнинг хили	Тавсифи
Отел-люкс	Ўз сиғими бўйича меҳмонхонанинг мазкур типи кичик ёки ўрта корхоналар сафига киради. Одатда шаҳар марказида жойлашади. Яхшигина таълим олган персонал-ходим конференция, хизмат учрашувлари иштирокчилари бизнесменлар бўлиб ҳисобланган талабчан мижозларга сервиснинг жуда юқори даражасини таъминлайди. Барча мумкин бўлган хизмат турларини ўз ичига олувчи номерларнинг нархлари анча қиммат туради.
Ўрта (класс) бўғинли меҳмонхона	Ўз сиғими бўйича отелдан катта (400-200 ўринли) шаҳар марказида ёки шаҳар атрофида жойлашган. Етарли даражада кенг хизматлар турини тақдим этади, улардаги нархлар у жойлашган минтақа даражасига тенг ёки ундан бир мунча юқорироқ бўлиши мумкин. Бизнесменлар, хусусий туристлар, конгресс, конференция иштирокчиларини ва ҳақозоларни қабул қилиши мумкин.
Меҳмонхона -апартамент (апарт-отел)	Сиғими бўйича кичик ёки ўрта ўлчамли (400 ўрингача) йирик шаҳарнинг доимий бўлмаган аҳолиси учун хосдир. Вақтинчалик турар жой сифатида кўп йилларда ўз-ўзига хизмат кўрсатишдан фойдаланиладиган квартира (ижара) типидан ташкил топади. Меҳмонхонанинг мазкур типидан нархлар қоидага кўра жойлашув муддатига боғлиқ равишда (турланиб) туради. Узоқ муддатга тўхтаб ўтувчи оилавий туристлар, бизнесменлар ва ижарачиларга хизмат кўрсатади.
Иқтисодий бўғин (класс) меҳмонхона си	Кичик ёки ўрта сиғимли корхоналар (150 ўринли ва ундан ортиқ) магистрал йўл ёқаларида жойлашади. Хизматлар тўпламини чекланганлиги, оддий ва тез хизмат кўрсатиш билан ажралиб туради. Истеъмолчилари – кўрсатилган (истеъмол қилинган) хизматлар учун ҳақиқий тўловни амалга оширишга интилувчи ва тўлиқ пансионга муҳтож бўлмаган бизнесменлар, хусусий туристлар учун мўлжалланган.
Отел-курорт	Ўз сиғими бўйича меҳмондорчиликнинг тўлиқ хизматлар

	тўпламини таклиф этиш билан ажралиб турадиган корхона. Бундан ташқари, бу ерда парҳез таомлар ва махсус тиббий хизмат кўрсатиш комплексини олиш мумкин. Курорт минтақаларида жойлашади.
Мотел	Шаҳар ташқарисида, шаҳар бўйида, магистрал йўл ёқаларида жойлашган оддий бир ёки икки қаватли бинолар. Бу кичик ёки ўрта корхоналардир (400 ўрингача). Кам сонли ходимларни ўрта даражали хизмат кўрсатиши ҳарактерлидир. Мижозлари бўлиб ҳаваскор автотуризмга урғу берилган турли категориядаги туристлар ҳисобланади.
«Тунаш ва нонушта» хилидаги хусусий меҳмонхона	АҚШда кенг тарқалган. Бу меҳмонхона кичик (баъзида ўрта) сифимли. Шаҳар атрофида ёки қишлоқ жойларда жойлашган. Хизмат кўрсатишга, қоидага кўра, нонушта ва уй шароитидаги енгил тамадди киради. Мижозлари бўлиб уй шароитига интиладиган тижоратчилар ва йўналишдаги туристлар ҳисобланади.
Отел-гарни	Мижозларга чекланган миқдордаги хизматларни: жойлашув ва континентал нонуштани тақдим этувчи корхоналар.
Пансион	Хизматлар даржасини чекланганлиги ва оддий стандартли корхоналардир. Отел-гарнилардан фарқли равишда бу ерда нонушта, тушлик ва кечки овқат (тўлиқ пансион) тақдим этилади. Бироқ овқатланиш хизмати фақат мижозларгагина кўрсатилади.
Меҳмонхона -ҳовли	Отеллардан сифими, хизмат кўрсатиши, содда стандартлиги билан ажралиб турувчи корхона, учрашувлар ва меҳмонлар ташрифи учун қатор жамоа хоналарининг мавжуд эмаслиги билан ажралиб туради. Меҳмонхона-ҳовли таркиби (структураси)да ресторан ёки барнинг мавжуд бўлиши мажбурийдир.
Ротел	Тунаш учун мўлжалланган креслолар жойлаштирилган бир ёки икки ўринли вагонлардан ташкил топувчи ҳаракатланадиган меҳмонхонадир. Хожатхона, ошхона, музлатгич ва кейиниш учун мўлжалланган хоналар мавжуд.
Ботел	Мос равишдаги жиҳозланган кичик кема сифатида фойдаланувчи сувдаги унча ката бўлмаган меҳмонхона.
Флотел	Кўп ҳолларда «сувдаги курорт» деб номланувчи катта меҳмонхона. Туристларга кенг турдаги хизматларни тақдим

	этувчи шинам номерлар: бассейн, сув чангилари, балик овлаш учун шароит яратадиган, сув остида сузиш, сув ости ови, тренажер заллари, конференция ва конгресслар учун заллар, кутубхона, турли-туман таъминотлар (телефон, телефакс, телетайп, телевизор, ва х.к). Сўнгги вақтларда турларга ўқитувчи конгресс-круизлар, конгресс-турлар, бизнес-турларни ташкил этиш учун фойдаланилади.
Флайтел	Агромеҳмонхона ёки «учувчи отел». Фавқулодда қиммат ва меҳмонхонани камёб тури ҳисобланади. Қўниш майдончаси ва метеорологик хизмат алоқалари билан жиҳозланган.

7.2. Меҳмонхона хўжалигидаги хизматлар

Меҳмонларни рўйхатга олиш, уларнинг келиши ва кетишини бошқариш, меҳмонларга турли-туман хизматлар кўрсатиш меҳмонхонанинг жамоат қисмида амалга оширилади. Мижозларга хизмат кўрсатишни ташкил этиш ишининг мураккаблиги турли-туман ишлар номенклатурасининг катталигида бўлиб, бу уларни бажариш вақтини келишишда муайян қийинчиликлар туғдиради. Меҳмонлар оқими ҳар хил: келувчилар, кетувчилар, яшовчилар. Меҳмонларга хизмат кўрсатишда меҳмонхона ходимлари ҳам, бошқа корхоналар (ташкилотлар, муассасалар)нинг ходимлари ҳам иштирок этадики, бу ушбу хоналар гуруҳида самарали технологияларни таъминлашни оғирлаштиради.

Жойлаштириш хизмати асосан қуйидаги ишларни бажаради:

- Меҳмонлар ҳужжатларига кўра қабул қилинади. Маъмур меҳмон билан яшаш жойини (номер тоифаси, унинг жойлашган ўрни ва ш.к.ни), кўрсатиладиган хизматларни, яшаш муддатини келишиб олади. Яшаш учун ҳақ олинади. Расмийлаштириш яқунланганидан кейин меҳмонга номер картаси ва калити берилади.

- Меҳмонлар номерда яшаши даврида уларга хизмат кўрсатиш яшаш муддатини узайтириш, меҳмонни бир номердан бошқа номерга ўтказиш (зарур ҳолларда), яшаш учун ҳақ олиш, мижознинг хоҳишига қараб унга қўшимча хизматлар кўрсатишни ўз ичига олади.

- Меҳмоннинг жўнаб кетишини расмийлаштириш чоғида кўрсатилган хизматлар учун у билан тўлиқ ҳисоб-китоб қилинади (фойдаланилмаган аванс қайтариб берилади), мижоз номер ва калитни топширади. Мижоз билан ҳисоб-китоб нақд пул билан ҳам, пул ўтказиш йўли билан ҳам амалга оширилиши мумкин. Ягона ҳисоб-китоб соати (12 соат) тизимини жорий этиш меҳмонхона маъмуриятига мижозлар билан

техник ҳисоб-китоб қилиш жараёнини соддалаштириш имконини беради. Мижозга кредит карталаридан фойдаланиш имконини бериш йўли билан меҳмонхона унинг эркинлик даражасини оширади.

Қабул қилиш хизматининг ишини енгиллаштириш учун ахборот ҳисоблаш тизимлари ишлаб чиқилган ва татбиқ этилмоқда.

Умумий ҳолда ахборот ҳисоблаш тизими қуйидаги тўрт функционал қисмдан ташкил топади:

1. Жойларни олдиндан буюртма қилиш кичик тизимлари.
2. Хизматга доир ахборот берилишини таъминлаш тизимлари.
3. Навбатчи маъмур тизимлари.
4. Меҳмонхона маъмурияти тизимлари.

Ахборот ҳисоблаш тизимининг имкониятлари жуда кенг. Жойларни олдиндан буюртма қилиш жараёнини автоматлаштириш билан бир қаторда келаётганлар рўйхатга олинади, номер фондининг ҳисоби юритилади, миждлар учун ҳисоб варақлар тайёрланади.

Меҳмонхона кенг қўшимча пуллик хизматлар кўрсатади. Зарур ахборот олиш, паспортлар ва туристик ҳужжатларни расмийлаштириш, экскурсияга рўйхатга олиш, валюта айирбошлаш, театр, музей, концерт заллари, стадионларга чипталар сотиш, самолёт, поезд ва бошқа қатнов воситаларига чипталарни буюртма қилиш, ижарага автомобил олиш шулар жумласидан.

Айрим меҳмонхоналарда иш юзасидан ташриф буюрган миждлар учун бизнес марказлари ташкил этилади. Марказ мижд ишлаши ва касбий таълим олиши учун зарур шарт-шароитлар яратади. Бизнес марказида ҳужжатларни таржима қилиш, қайта чоп этиш ишлари бажарилади, компьютер хизматлари кўрсатилади. Марказ телекс ва факсимил алоқа воситалари, видеомагнитофон ва проекцион аппаратлар билан жиҳозланади.

Меҳмонхона номери кўп функцияли аҳамиятга эга. У мижднинг тунаши, дам олиши, овқатланиши, ювиниши, ишлаши, мулоқот қилишини таъминлайди. Номерда меҳмоннинг шахсий буюмлари сақланади. Номерлар ўринлар сони, хоналар сони, майдони, жиҳозланишига қараб таснифланади. Жаҳон амалиётида бир ёки икки кишига мўлжалланган бир хонали номерлар айниқса кенг тарқалган. Айрим меҳмонхоналарда ҳар бир яшовчига нисбатан бир хонали номерлар улуши номер фондининг 60-100% га етади. Номерларда мебел номернинг габарити, деворларининг оралиғи, иситиш хусусиятлари, технологик кўрсаткичларига қараб жойлаштирилади.

Мебел фойдаланувчи учун қулай бўлиши, санитария ва эргономика талабларига жавоб бериши, мижозлар дидига мос келиши керак.

Апартаментлар сони номерлар умумий миқдорининг 10% дан ошмайди. Улар хоналарининг сони ва вазифасига, хожатхонаси ва ваннасига, даҳлизи, майдонига кўра жуда ҳар хил.

Ходимлар учун хоналарни жойлаштиришда иш вақтида ходимларнинг ҳаракат йўналишларини қисқартириш зарурлигидан келиб чиқиш керак. Хизмат кўрсатувчи ходимларнинг хоналари иш жойидан узоқ бўлса, бу қўшимча қувват сарфига, ходимлар кўпроқ чарчашига олиб келади. Шу сабабли қаватдаги номерларга бевосита яқин жойда хизмат кўрсатувчи ходимларнинг бир қанча хоналари, чунончи: ходималарнинг хоналари, омборлар (тоза чойшаб ва ёстик жилдлари, сарфлаш материаллари, кир чойшаб ва ёстик жилдлари, тозалаш воситалари омборлари), официантларнинг хоналари, ахлат йиғгич ва б. жойлаштирилади.

Жойлаштириш хизмати номер фондининг эксплуатацион ҳолати ҳисобини юритади. Ҳар бир номерни тайёрлаш ва унга мижозларни жойлаштиришнинг кундалик тафсилотларига қуйидагилар киради:

- номер мижозни жойлаштиришга тайёрланган пайт;
- мижозлар келган ва кетган пайтлар;
- мижозларнинг фамилияси, исми, отасининг исми;
- номер бўш қолган соатлар;
- яшаш нархи ва суммаси;
- қўшимча хизматлар нархи ва уларга ҳақ тўлаш;
- бронга қўйиш вақти, номер таъмирлашда, санитария ишлови беришда бўлган вақт.

Халқаро статистика бўйича меҳмонхоналардаги туристларнинг вақти:

- меҳмонларнинг 95%и душ ва 5 %и ванна қабул қилади;
- меҳмонларнинг 40%и эрталаб уйғонишни сўрайди;
- меҳмонларнинг 95% ҳар куни камида 1 соат телевизор кўришади;
- меҳмонлар орасида бизнес туристлар 40%ни, жуфт бўлиб саёҳат қилувчилар 43%ни, ёлғиз эркаклар 32%ни, ёлғиз аёллар 22% ни ташкил қилади.

7.3. Меҳмонхоналарнинг турлари ва таснифи

Мижозлар эҳтиёжидан келиб чиқиб, меҳмонхоналар ҳар хил функционал вазифаларни бажаради ва уларга ҳар хил талаблар қўйилади. Бундай меҳмонхоналарда мижозлар билан ишлаш улар бўйсунувчи

идоралар раҳбарияти томонидан тасдиқланган меҳмонхона хизматлари кўрсатиш қоидаларига асосан амалга оширилади. Аммо мазкур меҳмонхоналарда амал қилувчи қоидаларнинг бирорта ҳам банди Ўзбекистон Республикасининг меҳмонхона бизнесини ташкил этиш бўйича қонун ҳужжатларига зид бўлмаслиги керак. Функционал вазифасига қараб меҳмонхоналар:

- ишбилармонлар учун—умумий типда, идоравий, йиғилишлар, кенгашлар ва ҳ.к. учун;
- дам олиш учун меҳмонхоналар—туристик, курорт меҳмонхоналари, автотуристлар учун, мотеллар, кемпинглар;
- меҳмонхоналарнинг махсус турлари—транзит йўловчилар учун, спортчилар учун ва бошқалар учун қурилади.

Мамлакатимизда асосан маълум иш юзасидан нисбатан қисқа муддатга келувчи одамларга шунингдек, ҳар хил мақсадда саёҳат қилаётган фуқароларга мўлжалланган умумий типдаги меҳмонхоналар айниқса кенг тарқалган. Бундай меҳмонхоналар шаҳарнинг марказий қисмида, жамоат, маъмурий, савдо марказлари яқинида жойлашади ва шаҳарнинг турли туманлари билан яхши транспорт алоқасини назарда тутди.

Мазкур меҳмонхоналар одатда махсус кўкаламзорлаштирилмаган нисбатан кичкина ер майдонларига эга бўлади. Умумий типдаги меҳмонхоналарнинг номерлар фонди асосан бир, икки ўринли ва кўпинча уч ўринли номерлардан ташкил топади. Бу номерларда, қоида тариқасида, ишлаш учун жой мавжуд бўлади. Бир қанча меҳмонхоналарда бир ўринли номерлар миқдори номерлар фондининг 40-50% ни ташкил этади. Меҳмонхоналарда алоқа бўлими, айрим ҳолларда банк бўлими ишлаб туради, музокара ва йиғилишлар ўтказиш учун алоҳида жойлар назарда тутилади.

Идоравий меҳмонхоналар умумий типдаги меҳмонхоналарнинг бир тури ҳисобланади. Бундай меҳмонхоналар асосан маълум идора, муассаса ёки корхонага иш юзасидан ташриф буюрган одамлар яшаши учун мўлжалланади. Идоравий меҳмонхоналар тегишли идора яқинида ёки жамоат транспорти яхши катнайдиغان жойда қурилади. Бундай меҳмонхоналарда умумий хоналар тўплами кўпинча анча чекланган, ўзи хизмат кўрсатувчи корхона турига ва ундаги умумий аҳамиятга мўлжалланган махсус меҳмонхоналар молик хоналар таркибига боғлиқ бўлади.

Чет элда анжуманлар учун қуриш кенг тарқалган. Бундай меҳмонхоналар одатда «конгресс-отел» ёки «конференц-отел» деб

номланади. Чет элда шунингдек ишбилармонлар учун ҳам махсус меҳмонхоналар – «бизнес-отеллар» курилади. Одатда бу меҳмонхоналарнинг шинамлик даражаси жуда юкори бўлади. Уларда конгресслар ўтказиш учун заллар, мажлислар, конференциялар, симпозиумлар учун алоҳида жойлар, ҳар хил турдаги ресторанлар, алоқа ва банк бўлимлари, телетайп, телекс, бассейнлар, сауналар, кегелбанлар фаолият кўрсатади.

Ишбилармон одамлар учун мўлжалланган меҳмонхоналарда кичик мажлислар, савдо операциялари ўтказиш, маҳсулотларнинг намуналари кўргазмаларини ташкил этиш, фирмаларнинг ваколатхоналарини жойлаштириш учун мўлжалланган жойлар, айрим ҳолларда трансформация қилинадиган – уларда келган одамларни қабул қилиш, кичик музокаралар ўтказиш имконини берадиган номерлар ҳам назарда тутилади.

Туристик меҳмонхоналар фаол дам олаётган туристлар учун мўлжалланади. Мамлакатимизда бундай меҳмонхоналар асосан уюштирилган гуруҳли туризм-экскурсия ва спорт туризми учун мўлжалланган. Туристик меҳмонхоналар шаҳарда, шаҳар ташқарисида, туристик объектлар яқинида, яхши табиий омилларга эга жойларда, кўпинча яшил массивлар яқинида курилади.

Кўпчилик оилавий дам олишни ёқтирганлиги учун туристик меҳмонхоналарда асосан икки ўринли номерлар назарда тутилади. Номерда одатда кундузги дам олиш зонаси ажратилади. Бу зона лоджия ёки балконни ҳам ўз ичига олади. Ёшлар туризми учун мўлжалланган меҳмонхоналарда тежамкорликни ошириш ва яшаш учун тўланадиган ҳақни камайтириш мақсадида баъзан бешта ва ундан ортиқ одамга мўлжалланган умумий ётоқхона кўринишидаги номерлар назарда тутилади.

Туристик меҳмонхоналардаги умумий аҳамиятга молик бинолар ва хоналар асосан дам олиш учун мўлжалланган бўлади (кўп функцияли заллар, холлар, каминли заллар ва ҳ.к.). Умумий овқатланиш корхоналари орасида баъзан «кўнгилочар овқатланиш» корхоналари (ракс барлари, варете ва ҳ.к.), тез ва арзон хизмат кўрсатиш корхоналари (экспресс-кафе, ошхона ва ш.к.), баъзан ўзига ўзи хизмат кўрсатиш корхоналари ҳам бўлади.

Туристик меҳмонхоналарнинг ўзига хос хусусияти шундан иборатки, уларда туристик хизматлар кўрсатиш жойлари, шунингдек туристик-услубий ва инструкторлар хоналари (инструкторлар туристик гуруҳлар билан методик иш олиб бориши учун) мавжуд бўлади. Бундай хоналар

мажмуи туристик маршрут турига ва мазкур маршрут бўйлаб туристларнинг ҳаракатланиш усулига боғлиқ.

Туристик-спорт меҳмонхоналарида туристик ва спорт анжомлари ва жиҳозлари (чанғи, конки, чана, ов ва балиқ ови анжомлари, қайиқлар, байдаркалар ва ҳ.к.)ни ижарага бериш шаҳобчалари назарда тутилади. Туристик-спорт меҳмонхонасининг хусусиятига қараб, бундай шаҳобчалар тўплами ҳар хил бўлиши мумкин. Шунга ўхшаш анжомларни ижарага бериш шаҳобчалари курортлар ва дам олиш зоналарида жойлашган мотеллар ва кемпингларда ҳам бўлиши мумкин.

Туристик базалар, дам олувчиларнинг муайян тарзда тартибга солинган контингентига, юклаш, фойдаланиш ва иш тартибига эга бўлган туристик муассасаларнинг анъанавий тури сифатида, асосан махсус ишлаб чиқилган ва жиҳозланган пиёда, чанғи, сув, тоғ, от, чана, велосипед, автобус трассалари ёки аралаш туристик трассалардан ўтказилган маршрутлар бўйлаб саёҳат қилувчи режали (қисман – мустақил) туристик гуруҳларни дам олишга қабул қилиш ва хизмат кўрсатиш учун мўлжалланади.

Туристик базалар одатда шаҳар яқинидаги дам олиш зоналарида, туристик-соғломлаштириш ҳудудлари ёки комплекслари таркибида жойлашади. Аммо тегишли тарзда иқтисодий асослантирилган ҳолларда туристик базаларни ўзига хос экскурсия объектларига ва фаол дам олиш учун табиий-иқлимий шарт-шароитларга эга бўлган аҳоли кам яшайдиган жойларда (яхши транспорт қатновини таъминлаган ҳолда) ҳам қуриш мумкин.

Курорт меҳмонхоналари бир жойда нисбатан узок вақт дам олиш учун мўлжалланади. Айрим ҳолларда бундай меҳмонхоналарда профилактик даволаниш ёки шифо олиш имконияти ҳам назарда тутилиши мумкин. Бунинг учун курорт меҳмонхоналарида курортнинг асосий соҳасига кўра даволаш-соғломлаштириш бинолари ва хоналари қурилади, парҳез овқатланиш ташкил этилиши ҳам мумкин.

Курорт меҳмонхоналарида оммавий-маданий хизматлар кўрсатиш бинолари ва хоналари таркиби (кўп функцияли заллар, дам олиш учун ҳоллар, кутубхоналар, билярдхоналар, ҳар хил ўйинлар учун мўлжалланган хоналар ва б.) анча ривожланган бўлади. Баъзан болалар дам олиши ва ўйнаши учун жойлар, шунингдек спорт иншоотлари (бассейнлар, спорт заллари, спорт майдончалари ва б.) ҳам назарда тутилади.

Курорт меҳмонхоналарининг номерлар фонди асосан бир-икки ўринли номерлардан ташкил топади. Айрим ҳолларда номерда ухлаш учун

учинчи ўринни (бола учун) жойлаштириш имконияти назарда тутилади. Курорт меҳмонхонасида мижозлар нисбатан узоқ муддат (1 ойгача) яшаганлиги учун номерларда кийим-кечак ва чойшабларни саклаш учун нисбатан катта шкафлар ўрнатилади. Номерда кундузги дам олиш зонаси ажратилади. Бу зона ложия, балкон, верандани қамраб олади.

Таймшер – меҳмонхона хизматларининг нисбатан янги тури. Унинг номерлар фонди одатда 50-250 номердан ташкил топади. Алоҳида қурилмаларга эга бўлиши ҳам мумкин. Квартира типигаги номерлар фондига эга, хизматлар кўрсатиш шарт-шароитлари курорт меҳмонхоналаридаги ўхшаш. Алоҳида квартиралар хусусий мулкдорларга сотилади, аммо таймшер тўлиқ бошқарувчи компания томонидан назорат қилинади.

Таймшер баҳоси мавсум хусусиятларига, шунингдек бу ерда бўлиш вақтига боғлиқ бўлади. Йилнинг туристлар кам келадиган вақтларида таймшерда яшаш «олтин» мавсумдагидан анча арзонга тушади. Номер эгаси таймшерда яшаш учун тўлаган ҳаққа мутаносиб равишда маълум вақт мобайнида кўчмас мулкдан фойдаланиш имкониятига эга бўлади.

Апартаментли меҳмонхоналар. Узоқ вақт яшашга мўлжалланган апартаментли меҳмонхоналар, оддий меҳмонхоналарга қараганда, фойдали майдонининг катталиги ва уларда мижозлар узоқ вақт яшаши билан фарқ қилади. Номернинг қўшимча майдони одатда қулай кресло ва диван қўйилган меҳмонхона ҳамда кўп функцияли қазноққа эга кичик ошхона шаклида бўлади.

Апартаментли меҳмонхоналар (ёки *апаротеллар*) турист оиласининг кўчиб келиши, узоқ муддатли хизмат сафари, семинарларга қатнаш зарурлиги туфайли шаҳарда узоқ вақт яшашга мажбур бўлган ўз мижозларига уйдагига ўхшаш шарт-шароитлар яратади. Аксарият меҳмонлар номерни узоқ муддатга олади. Яшаш муддатининг узоқлигига қараб уларга кўпинча чегирма берилади. Бундай меҳмонхоналарда овқатланиш корхоналари, бизнес маркази, дам олиш жойлари назарда тутилади.

Жойлаштириш объектларининг яна бир шакли – пансионлар ҳам жаҳон амалиётида анча кенг тарқалган. Уларда яшаш, одатдаги меҳмонхоналарда яшашга қараганда, анча арзон туради. Меҳмонхонадан пансионнинг асосий фарқи шундаки, у тоифаларга ажратилмайди. Аммо бу пансионда яшаш шароити меҳмонхонадаги яшаш шароитидан ёмон деган маънони англатмайди.

Пансионат жойлаштириш объектларининг эркин шакли бўлиб, у одатда қурилиш пайтида меҳмонхона сифатида тасаввур қилинмаган биноларда ташкил этилади. Пансионнинг ўзига хос хусусияти шундаки, у нисбатан кичкина, одатда 10-20 кишига мўлжалланган номерлар фондига эга бўлади. Кўпинча пансион бир оилага тегишли бўлади. Бу оила пансионни бошқариш билан бирга, миждозларга хизмат ҳам кўрсатади. Пансионда яшаш баҳосига фақат уй шароитида тайёрланган нонушта киритилади. Бу ерда муҳит меҳмонхонадагига қараганда илиқроқ бўлади. Мана шу жиҳат, нархларнинг пастлиги билан бирга, миждозларни ўзига тортади.

Спортчилар учун мўлжалланган меҳмонхоналар спорт комплекслари қошида ёки табиий шароитларига кўра маълум спорт турини ривожлантириш имконини берувчи жойларда қурилади. Спортчилар учун мўлжалланган меҳмонхоналарда спорт анжомларини ижарага бериш шохобчалари, дам олиш учун мўлжалланган бир қанча муассасалар фаолият кўрсатади, спорт ва тиббий аҳамиятга эга бинолар ва қурилмалар мавжуд бўлади. Қоида тариқасида, бу ерда умумий овқатланиш ва дам олиш корхоналари ҳам фаолият кўрсатади.

Автотуристлар учун мўлжалланган меҳмонхоналар ва мотеллар (мотор-отеллар) шоссе йўллар яқинида жойлашади. Шинам номерлар ва ресторан (ёки қаҳвахона)га ҳамда умумий аҳамиятга молик бошқа хоналарга эга меҳмонхона биносидан ташқари, бу меҳмонхоналар ва мотеллар автотранспорт воситаларини парковка қилиш ва уларга техник хизмат кўрсатиш имконини беради (автомобилларга ёнилғи қуйиш шаҳобчаси, таъмирлаш устахоналари, техник хизмат кўрсатиш станцияси ва ҳ.к.га эга бўлади).

Мотелларнинг жойлашиши уларнинг вазифаси, шаҳарлар ва шаҳарчаларнинг жойлашган ўрни, автомобил йўллари тармоғи, келиш йўлларининг мавжудлиги, муайян жойнинг табиий-иқлимий шароитлари, даволаш манбалари, тарихий жойлар ҳамда туристик жиҳатдан диққатга сазовор бошқа жойларнинг мавжудлиги билан белгиланади.

Автотуристлар дам олиши учун қулай шарт-шароит яратиш, автомобил йўлининг шовқини ва чангидан номерларни тўсиш мақсадида мотелнинг дам олиш зонаси бу йўлдан маълум масофа (50-250м) узоқда жойлашиши керак. Бунда участка муайян туристик объект йўлидаги автотуристлар асосий оқими йўналишининг ўнг томонида жойлашгани маъкул.

Мотелларни жойлаштиришда мамлакатнинг энг диққатга сазовор тарихий жойлари ва ҳудудларини боғловчи олдиндан белгиланган

маршрутлар бўйлаб узоқ муддатли саёҳатлар ташкил этиш имкониятини назарда тутиш зарур. Бу ҳолда юқорида зикр этилган барча талаблардан келиб чиқиб мотеллар тармоғини комплекс жойлаштириш автотуристларда доимий қизиқиш уйғотади ва улар саёҳат чоғида ранг-баранг таассуротлар олишини таъминлайди.

Кемпинглар мавсумий фойдаланиш учун мўлжалланган «енгил» типдаги меҳмонхона корхоналаридир. Улар автотуристлар дам олиши ҳамда уларнинг автотранспорт воситалари тўхтаб туриши учун мўлжалланади. Кемпингларда кўрсатиладиган хизматларнинг барча турлари соддалаштирилган бўлади: ухлаш жойлари ёзги типдаги, кўпинча ёғочдан қурилган, иситилмайдиган биноларда ёки чодирларда жойлашади; ванна ва ҳожатхона асосан умумий бўлади. Ўзига ўзи хизмат кўрсатишнинг ҳар хил шакллари анча кенг тарқалган. Баъзан кемпинглар қошида автомобилларга ёнилғи қуйиш шахобчалари ва автомобилларни енгил таъмирлаш устахоналари бўлади. Сўнгги йилларда «мотел-кемпинг» аралаш тури ривожланмоқда. У мотел ҳудудида жойлашган кемпинг ҳисобига ёзда мотел сифimini кенгайтириш имкониятини назарда тутди.

Ротел – кўчма меҳмонхона. Бир ёки икки ўринли бўлимлардан иборат вагон-трейлер кўринишида бўлади. Ҳар бир бўлим вентиляция ва алоҳида ёритиш ускунаси билан жиҳозланган. Ротелда кийим алмаштириш, ювиниш жойи ва ҳожатхона бор. Вагоннинг орқа қисмида ошхона ва музлатгич жойлашади.

Флайтеллар - қоида тариқасида, аҳоли гавжум жойлардан анча четда жойлашган бўлади. Уларга фақат ҳаво транспортида бориш мумкин. Флайтел яқинида аэродром, ангарлар, эллинглар, устахоналар жойлашади. Табиийки, ресторанлар, барлар, концерт заллари, дансинг ва ш.к. ҳам бўлади.

Айрим флайтелларда реклама ҳар хил калибрли (ҳажмли) ҳаво шарларида ва ҳар хил дирижаблларда сайр қилишни ваъда қилади. Флайтел қошида ҳаво ва қуёш ванналари қабул қилиш учун мўлжалланган боғланма аэростатлар ҳам бўлади. Табиийки, буларнинг барчаси жуда катта пул туради ва улардан фақат жуда бой одамлар фойдаланиши мумкин.

Сув бўйлаб саёҳат қилаётган туристларга хизмат кўрсатиш учун мўлжалланган сузувчи меҳмонхоналар ва меҳмонхона комплекслари жуда кўп мамлакатларда, чунончи: Франция, Греция, Швейцария, Дания, Нидерландия, Швеция, Испания ва бошқаларда лойихалаштирилмоқда ва қурилмоқда. Сузиш воситаларининг аксарияти причаллар, пирслар, сувга тушириш ва сувдан кўтариш мосламалари, шунингдек қайиқларни сақлаш,

уларни таъмирлаш ва уларга ёнилғи қуйиш иншоотлари билан жихозланган. Бу ўринда шуни алоҳида қайд этиш керакки, сузиш воситаларига техник хизмат кўрсатиш иншоотлари ва ускуналари сув бўйлаб саёҳат қилувчи туристлар учун мўлжалланган меҳмонхона комплексларининг ажралмас қисми ҳисобланади.

«**Ботел**» атамаси–меҳмонхона бизнесидаги янги тушунча (*боат* - қайиқ, *кема*, *ҳотел*– меҳмонхона). Одатда, ботел деганда экскурия баржалари типидagi сузувчи меҳмонхона тушунилади. Ботеллар мавсумий ёки йил бўйи ишлайдиган муассасалардир. Бу гуруҳга «сув туризми марказлари» (Полша), «дам олиш базалари-шаҳарчалари» (Германия), флотеллар (Испания ва Югославия) киради. Бу муассасалар шинамлик даражасининг юқорилиги билан тавсифланади. Улар энг аввало ёзги сув туризми, қайиқ спорти ёки елканли спорт, қишда – бу ер спорти билан шуғулланиш учун мўлжалланган.

7.4. Туристларнинг овқатланишини меҳмонхоналарда ташкил қилиш хизматлари

Олдинги мавзуларда туристларнинг овқатлантиришда қўлланиладиган халқаро ва маҳаллий усулларнинг номланиши, ишлатилиши, бу усуллардаги талаблар келтириган эди. Ушбу мавзу туристларни овқатлантиришда меҳмонхоналардаги хизматларни ўрганишга бағишланган бўлиб, меҳмонхоналарда туристларни овқатлантиришнинг асосий тамойиллари ва асосий хизматлари мажмуалари мавжуд.

Меҳмонхоналардаги фойда даромаднинг асосий қисмини уларда ташкил қилинган овқатланиш корхоналари аниқроғи ресторанлар, кафелар ва барлардан олишади. Ҳозирда мамлакатимиздаги меҳмонхоналарнинг деярли барчасида бундай овқатланиш корхоналари ташкил қилинган ҳисоби. Меҳмонхоналардаги ресторанлар ва кафелар турли даражаларда ташкил қилинган бўлиб халқаро овқатлантириш хизматлари ва меъёрлари бўйича қуйидагича таснифланади:

- Люкс класс;
- Юқори класс;
- Биринчи класс.

Меҳмонхоналарнинг молиявий жихатдан тавсифлари уларда кўрсатилган классларнинг қайси бирлари ташкил қилинганлигига боғлиқ. Чунки люкс классли ресторанларнинг интерьерлари олий даражада безатилган, юқори даражалардаги комфортлилик, юқори малакаларда ишловчи ходимларнинг тайёрланганлиги, туристларга таклиф қилинадиган

хизматларнинг кўплиги ва замонавийлиги, оригинал ва фирма таомларининг катта ассортиментда эканлиги билан тавсифланади. Шунингдек, люкс барлар фирмали ва буюртмали ичимликлар ва коктейллар билан тўлдирилган бўлади.

Юқори классли реторанлар ва барларнинг тавсифлари люкс классга анча яқин. Биринчи класс ресторанлари хизматларининг, таомларнинг ва ичимликларнинг бироз арзонлиги билан фарқланади. Бу классни туристлар кўпроқ танлашади.

Кўп ҳолларда класслар фақат бўлинишга, умумийликга эга бўлиб қолишади. Чунки, олдинги мавзуларимизда келтирганимиздек, меҳмонхоналарда овқатлантириш хизматларининг жуда кўплаб усуллари ва типлари мавжуд. Қуйида уларнинг тавсифлари аниқроқ келтирилади:

1. *OB, NA (only bad)* – овқатлантириш йўқ. Меҳмонхона мижозларига фақат тунашни таклиф қилади. Мижоз тунашдан кейин меҳмонхонанинг ташқарисида ўз ишлари билан машғул бўлади.

2. *Меню бўйича овқатланиш* – фақат менюдаги овқатларни танлаш ва овқатланиш мумкин.

3. *A-la carte* – туристлар учун анча қулай вариант. Чунки, менюда ҳар бир таомнинг баҳоси кўрсатилган бўлади. Турист молиявий ҳолатига қараб таомга буюртма бериши мумкин.

4. *BB (bed & breakfast)* – туристнинг меҳмонхонада яшаши учун тўлаган маблағига фақат бу ерда нонушта қилиш (швед столи) қўшилган. Турист қўшимча овқатланишига алоҳида пул тўлайди.

5. *HB (half board)* – бу ярим пансион. Меҳмонхонада яшаш нархларига нонушта ва кечки овқатланиш нархи қўшилган.

6. *HB+ (half board +, extended half board)* – кенгайтирилган ярим пансион. Бунда турист кун давомида алкогольсиз ичимликларни ичиши мумкин.

7. *FB (full board)* – тўлиқ пансион-нонушта, тушлик ва кечки овқатланиш швед столи усулида.

8. *FB+, EXTFB (full board+ extended half board)* – тўлиқ пансион. Овқатланиш давомида ичимликлар ичиш ҳам қўшилган.

9. *Mini all inclusive* – тўлиқ пансион. Бунда туристга маҳаллий шароитларда тайёрланган ичимликлар овқатланиш вақтида ҳам, кун давомида ҳам бепул берилади.

10. *ALL, All (all inclusive)* – Овқатланишнинг тўлиқ варианты. Нонушта, тушлик ва кечки овқатдан ташқари туристлар швед столидаги алкогольи ва алкогольсиз ичимликларни чегарланмаган ҳолда ичишлари

мумкин. Булар туристнинг меҳмонхонада яшаши нархларига қўшилган. Шунингдек, турист меҳмонхона барларида иккинчи нонушта, чала тушлик ва эрта кечки овқатни ҳам олиши мумкин, булар ҳам туристнинг меҳмонхонада яшаши нархига қўшилган бўлади.

11. *Continental Breakfast* – бу континентал нонушта дейилади. Яшаш нархларига қўшилган. Енгил нонушта-одатда чой, кофе, булкалар, ёғ ва мураббодлардан иборат.

12. *English Breakfast* – англияча нонушта. Континентал нонуштага нисбатан тўлиқроқ. Шарбатлар, қовурилган тухумлар, ёғ, мураббодлар ва кофе, чой.

13. *American Breakfast* – америкача нонуштага континентал нонуштадагиларга қўшимча қилиб ҳар хил тўғрамалар ва иссиқ таом берилади.

14. *HCAL (high class all inclusive)* – бунда телефондан, врач хизматларидан, сартарошхона ва бошқа белгиланган хизматлардан фойдаланиш туристнинг меҳмонхонада яшаш нархларига қўшилган.

15. *UAL, UAI (ultra all inclusive)* – энг тўлиқ вариант. Бунда турист нонушта, тушлик ва кечки овқатланишда ҳоҳлаган таоми ва ҳоҳлаган ичимлигини олиши мумкин. Шу билан бирга турист ресторандаги бошқа халқларнинг ошхонасига мансуб миллий таомларидан ҳам фойдаланиши мумкин. Ҳаммасига тўланган.

Халқимиздаги меҳмондўстлик анъаналаридан келиб чиқиб, туристларни овқатлантиришда уларни меҳмонхоналарга жойлашгандан кейин биринчи овқатлантиришни ўта юқори даражада ташкил қилишимиз керак. Бу уларнинг овқатланишни шу меҳмонхонада давом эттиришга асос бўлади. Айниқса, эрталабки нонуштани ва хизматларни мукамал ҳолатларда ташкил қилиш туристларни шу жойга боғлаб қўяди. Шунинг учун ҳам туристларни халқаро оммавийлашган нонушта усулларида овқатлантиришни ўрганиб олиш жуда муҳим аҳамият касб этади.

Дунё туризмида нонуштани хизматларини ташкил қилишнинг қуйидаги турлари жуда таниқли ва оммавийлашган:

1. Континентал нонушта. Бу ном инглиз тилидан олинган бўлиб (*continental breakfast*), жуда кўп йиллар илгари европаликлар учун қабул қилинган. Ҳозирги кунда турли мамлакатлардан келган меҳмонлар учун алоҳида тури мавжуд. Континентал нонушта: кофе, чой ёки иссиқ шоколад, шакар, қаймоқ, лимон, 2 турдаги повидло, жем ёки асал, турли нон маҳсулотлари сарик ёғдан иборат. Якшанба кунлари совутилган тухум ҳам

берилади. Европанинг кўпгина шаҳарларида континентал нонуштанинг баҳоси меҳмонхона баҳосига қўшилади.

2. Кенгайтирилган нонушта. Бу турдаги нонушта 60 йил ўрталарида Европада кенг тарқалган бўлиб, континентал нонуштадан фарқли равишда меҳмонларга шарбатлар (апельсинлар, грейпфрутли, томатли), ветченали, пишлоқли, колбасали, тухумли таомлар, йогуртлар, твороглар, курук мевалардан иборат бўлади. Нонушта вақтида буфет сервиси асосида официантлар хизмат қилади ёки шкоччаларни столга келтириб қўяди. Тухумли таом буюртма асосида тайёрланади.

3. Инглизча нонушта. Инглиз нонуштаси асосан хонага чой ёки кофе олиб келишдан иборат (иссиқ шоколад ҳам). Шунингдек, шакар, булочка маҳсулотлари, сариеғ, жем, асал, мураббодлардан ҳам тайёрлаш мумкин. Бундай нонушта «Shortbreakfast» (қиска нонушта) деб аталади, унга қўшимча равишда тухум, балиқ, ёрмалардан тайёрланган таомлар ташкил этади. Бу нонушта худди кенгайтирилган нонушта каби сервировкаланади. Агар меҳмон тухум ўрнига балиқли ёки сули ёрмасидан тайёрланган таомларга буюртма берса, унда қўшимча равишда балиққа приборлар ёки қошиқлар билан сервировкаланади.

4. Америкача нонушта. Бунда қўшимча равишда: муз бўлаклари билан оддий сув, мевали шарбат, мевалар (грейпфрут, тарвуз, қаймоқли майда мевалар) ёки мевали компотлар (олхўри, шафтоли). Ёрмали таомлар (маккажўхорили, гуручли), оз миқдордаги гўшти, ҳар хил пироглар ва бошқалар ҳам берилади.

Қуйидаги 3-жадвалда миллий нонушталарнинг бошқа турдагилари келтирилган.

3-жадвал

Миллий нонушталар турлари

Миллий нонушта тури	Ташкил қиладиган маҳсулотлар
1-Австрияга оид	Қаймоқ ёки сутли кофе, булочка
2-Австрияга оид	Совук таомлар (колбаса, қайнатилган гўшт), иссиқ таомлар (димланган ёки қовурилган гўшт, қовурилган жигар), минерал сув, кофе
Голландларга оид	Кофе, чой, сут, голландча сухарилар, голландча пишлоқ, сутли бўтқа, начинкали блинчиклар, сельд, гўшти ассорти
Испанча ва португалча	Кофе, булочка, мармелад ёки иссиқ шоколад билан печеньелар

эрталабки	
Испанча ва португалча кечки (10:00-11:00)	Сабзавотлар, балиқли ва тухумли таомлар
Италянча	Мевалар, сутли аччиқ кофе. Мармелад билан булочка, асал ёки сариёғ
1-Немисларга оид (6:00 атрофида)	Сут ёки қаймоқли кофе, мармеладли ёки жемли булочка, пишлоқли ёки сариёғли бутербродлар
2-Немисларга оид (10:00-11:00)	Совуқ ва иссиқ таомлар, десерт, биринчи ва иккинчи таомлар
1-Полякларга оид	Чой, сутли кофе, булочка, мармелад ёки мураббо
2-Полякларга оид	Совуқ ва иссиқ таомлар. Десерт, кофе, сутли чой
Скандинавияга оид	Балиқли ва гўшти таомлар, қурутилган нон
Финларга оид	Сутли иссиқ ичимлик
1-Французга оид	Жуда кўп сутли аччиқ кофе, сариёғ, турли хилдаги пишлоқлар, нон, булочка.
2-Французга оид	Совуқ таомлар (бутерброд канапе, сабзавотлардан тайёрланган салатлар, товук, балиқ, сариёғ, денгиз маҳсулотлари), иссиқ сабзавотли таомлар, балиқ ёки гўшти, сабзавот, мева гарнирли таомлар, кофе
1-Швейцарияга оид	Сутли кофе, булочка
2-Швейцарияга оид	Пишлоқ, гўшти ассорти, сушили бўтқа, балиқ ёки гўшти иссиқ таомлар, булочка, асал

5. Шампань, виноли нонушта. Бу нонуштанинг вақти соат 10:00 дан 11:30 гача. Кофе, чой, спиртли ичимликлар (шампан, вино), оз миқдорда иссиқ ва совуқ таомлар, шўрва, салатлар, десертлар. Таклиф худди буфет каби. Шампан алоҳида талаб бўйича етказилади.

6. Кечки нонушта. Соат 10:00 дан 14:00 гача. Таркиби нонушта ва тушликда бериладиган таомлар ва турли маҳсулотлардан иборат, яъни иссиқ ва совуқ таомлар, ичимликлар, булочка, сариёғ, жем, колбаса, пишлоқ, десерт. Таклиф худди буфет каби. Альтернатив тушлик ва нонуштадан иборат.

Туристларни халқаро усулларда овқатлантириш. Ўзбекистон Республикасида алоҳида ажратилган ҳолда аҳолига кўрсатиладиган хизматлар таснифлагичи мавжуд эмас. Шундай экан, овқатланиш

корхоналари томонидан кўрсатиладиган хизматларга «Ўзбекистон Республикаси фаолият турлари бўйича хизматларнинг таснифлагичи (ФТБХУТ)»да алоҳида эътибор қаратиш лозим. Сервис турини танлашда «қанчалик қиммат бўлса, шунчалик сервис кўп бўлиши керак» деган тамойилга риоя қилиш зарур. Дунёда ресторан сервисларининг қуйидаги турларини ажратишади:

Буфкет (швед столи) – мижоз ўз идишига ўзи овқат солади. Бунда бир неча вариантлар мавжуд: таом катта лаълиларда ёки иситиладиган идишларга жойлаштирилади. Ошпаз мижозга гўшт кесиб беради, ошпаз турган столга мижозлар навбат кутиб турадилар ва б.

Plate service (америкача) – официантлар мижознинг чап томонидан туриб унинг тарелкасига таомни қўядилар, бўш тарелкаларни эса мижознинг ўнг томонидан оладилар.

Family service (оилавий) – таом стол ўртасида туради ва ҳар бир мижоз ўз тарелкасига ўзи олиб солади. Баъзида столда фақат гарнирлар туради, гўшт (балиқ) эса официантлар томонидан тарелкага қўйилади. Сервиснинг бу турини инглизча ҳам дейишади.

Silver service – таом официантлар томонидан катта идишда столга қўйилади, ушбу идишдан официант меҳмонлар тарелкасига чап томондан порциялар қўяди, тарелкаларни эса меҳмоннинг ўнг томонидан қўйиб чиқади. Ресторан сервисининг ушбу турини АҚШ ва Германияда русча, Францияда эса французча дейишади.

Guaridon service – ресторан сервисининг энг олий тури бўлиб, унда официант таомни махсус аравада меҳмон столи олдида тайёрлайди. Таъкидлаш жоизки, официант таомнинг фақат якунловчи босқичини кўрсатади (спирт алангасида қовуриш). Нима қилаётганлигини у меҳмонларга тушунтира олиши керак. Францияда сервиснинг бу турини русча деб аташади.

Сервиснинг турига қараб қанча официант кераклигини аниқлаш мумкин. Масалан, **Silver service** да битта официантга 10 та меҳмон, **Plate service** да битта официантга 18 та меҳмон. Ҳатто ҳар бир мижоз учун столда ажратилган масофа ҳам муҳим — **Silver service** да 75см ва **Plate service** да 60см.

Овқатланиш корхоналари турли хил бўлиши билан бир қаторда, улардаги хизмат кўрсатиш турлари ҳамда таом бериш усуллари хилма-хилдир. Ҳозирда таом бериш усулларининг қуйидаги 5 тури анча оммабоп ҳисобланади:

- французча

- русча
- инглизча
- европача
- немисча

Французча усулда:

- ошхона анжомлари ликопча устига қўйилади;
- чап қўл кафтига 4 тахланган қўл сочиғи (ручник), ўнг қўл ёрдамида таомни (ручникка) қўйилади, бунда барча анжомлар истеъмолчи тарафига қаратилган бўлиши керак;
- чап қўлда келтирилган барча салат, таомлар чап томондан таклиф этилади ва қўйилади;
- ўнг қўл ёрдами керак бўлмаса официант уни орқада тутиши керак;
- таомни истеъмолчига олиб келганда ликопчасига текиздирмаган ҳолда, оҳиста, қуйиш ёки таомни чап қўлда ушлаб туриб ўнг қўл ёрдамида санчиқи ёки қошиқ ёрдамида истеъмолчиларнинг ҳар бирининг ликопчасига солиш керак;
- официант тирсакларини ўзига яқин ушлаши ва асосан, билаги билан ишлаши керак;
- асосий маҳсулот (гўшт, балиқ, қуш) ликобчанинг марказига, гарнирлар эса ундан чапда ёки ўнгда, петрушка, селдерей, укроп тепадан ўнгда қўйилади;
- соусни ликобчанинг ўнг томонинига қўйиш афзалроқ;
- асосий маҳсулот, соус, гарнир, сабзавот, кўкат каби порцияларга бўлинади.

Русча усулда:

- буюртирилган таом анжомлари билан стол устига кўп порциялик идишда олиб келинади;
- истеъмолчи таомни ўзи ўзига қўяди, официант фақатгина ёрдам бериб туради, холос;
- таом тўлдирилган овал ёки айлана товоқлар тагига официант салфетка тўшайди, агар қопқоғи бўлса, махсус ликопчаларига қўйиши лозим;
- совуқ таом ва салатлар бирга олиб келинади ва столга қўйилади, иссиқ таомлар эса, кейинроқ; иссиқ таом олиб келгач, официант, ишлатилган идишни тозасига алмаштириши шарт;

- ичимликлар, чой ва кофе самовар, чойник ёки кофе учун махсус идишларда берилади; салқин ичимликлар ва компотлар графин, бутилка, кувшинларда узатилади.

Инглизча усулда:

- официант буюртирилган таомни истеъмолчига кўрсатади ва унинг розилиги билан ликопчасига солади;

- истеъмолчи официант ҳаракатларини кузата олиши учун махсус силжувчи стол бўлиши керак ва унга оқ дастурхон тўшалади, буюртмалар шу столда олиб келинади;

- чап томондан таомлар, ўнг томондан эса гарнир солинади;

- истеъмолчига ликопчалар ўнг томондан, ўнг қўл ёрдамида ёки истисно юзасидан, чап томонда бўлса, чап қўли ёрдамида берилади;

- лангент, бифштекс, картофел, котлет, сабзавотли гарнирларни солишда классик усулдан фойдаланилади. Бунда қошиқ олинаётган маҳсулот тагига, санчикини эса устидан ушлаган ҳолда истеъмолчи ликопчасига солиниши керак;

- димланган ва катта бўлакдаги гўштларни солиш учун эса, ҳам қошиқ, ҳам санчқи шу маҳсулот тагида бўлиши керак, бунда қошиқ санчқига нисбатан ёки бир йўналишда ёки қарама-қарши йўналишларда бўлиши мумкин;

- ширинликлар, пудинглар, запеканкаларни официант ўнг қўлида қошиқ ва чап қўлида санчиқи ёрдамида ликопчага қўйиши керак, бунда анжомлар бир-бирига параллел ҳолатда ушланади.

Европача усулда:

- иккинчи иссиқ таомлар махсус қопқоқчали идишларда олиб келинади;

- официант меҳмонга ўнг томондан келиб таомни қўяди, қопқоғини очади ва қопқоғини махсус ёрдамчи столига олиб бориб қўяди.

Немисча усулда:

- таомлар катта товоқда қўл эркин етадиган жойга қўйилади;

- туристлар ўзлари танлайди ва таби бўйича овқатланади

Туристлар шаҳар меҳмонхоналарига жойлаштирилганда уларни овқатлантириш муаммо эмас. Чунки, турист жойлашган меҳмонхонада ҳам шаҳарнинг ҳар бир кўчасида ҳам туристнинг эҳтиёжини қондирадиган ресторан, кафе, ошхона ва чойхоналар бор.

Шаҳарлар меҳмонхоналарида жойлашган туристларни овқатлантиришда халқаро меъёрлардаги усуллар қуйидагича:

- тўлиқ пансион – 3 марта овқатланиш (нонушта, тушлик, кечки овқат);

- ярим пансион – 2 марта овқатланиш (нонушта–тушлик, нонушта–кечки овқат ёки тушлик–кечки овқат);

- фақат нонушта;
- фақат тушлик;
- фақат кечки овқатланиш.

Овқатланишда хизматлар шакли қуйидагича: Нонушта, тушлик ва кечки овқатни ташкиллаштиришда турли хизмат кўрсатиш усулларидадан фойдаланилади.

1. «А ля карт».
2. «А парт».
3. «Табльдот».
4. «Швед столи».
5. Буфет хизмат кўрсатиш.

«А ля карт (a la carte)» хизмат кўрсатиш. Меҳмонлар меню (таомнома)дан ўзларига ёқадиган таомлар ва ичимликларни танлаб олади. Буюртма ошхонага берилади, шундан сўнг буюртмага асосан столни сервировкалаш бошланади. Бунда меҳмонлар официантдан таом ва ичимликлар танлашда маслаҳат олиши мумкин. Бундай пайтда ўзига хос сервис қўлланилади, яъни меҳмонга таомни танлай олишини сингдириш, бу усул ресторанга яхшигина даромад келтириши мумкин.

Бу сервис меҳмонларни мажбурий тарзда танлашда қўллаш учун эмас, балки уларга маслаҳатлар бериш мумкинлигига имкон яратилади. Одатда официант меҳмонга таниш бўмаган таомни татиб кўриш учун шароит яратади. Қайси таом билан вино ичиш мумкинлиги тўғрисидаги маслаҳатни эса, улар бажонидил қабул қилишади. «А ля карт» усул бўйича хизмат кўрсатиш кўп меҳнат талаб қилишига карамай, кўпгина ресторанларда қўлланилиб келинмоқда ва бу меҳмонларнинг хоҳиши бўйича амалга оширилади.

«А парт (a part)». Меҳмонларга бундай усулда хизмат кўрсатишда, тахминий буюртма олиниб, берилган вақт асосида бажарилади. Кўпгина дам олиш уйларида ва меҳмонхоналарда фойдаланилади.

«Табльдот (table d'hôte)». «А парт»дан хизмат кўрсатиладиган меҳмонларга бир хил меню асосида, бир вақтда хизмат кўрсатиш билан фаркланади. Ҳамма столга ўтиргандан кейин хизмат кўрсатиш бошланади. Одатда пансионатларда, дам олиш уйларида ва бошқа биноларда фойдаланилади.

«Швед столи». Жуда кенг ассортиментли таомлар ва эркин танлаш. Бу қисқа таркибли ва кенгайтирилган ассортиментли столдан иборат бўлиши мумкин. Ҳаммаси отеллар категориялари ва қайси мамлакатлардан эканликларига боғлиқ.

Келтирилган хизмат кўрсатиш тури қуйидаги афзалликларга эга:

- ресторанга кириш фаолиятини кўпайтиради;
- хизмат кўрсатиш жараёнини тезлаштиради.

Малакали идора ходимларининг камроқ қатнашишларини таъминлайди. Ҳар бир меҳмон ўзига танлаш имконияти борлиги туфайли бу усулни хуш кўради.

Швед столи бўйича овқатланишни ташкиллаштириш, бу асосан йирик анжуманлар, конгресслар ва ҳ.к. қатнашчиларга хизмат кўрсатишни тезлаштириш мақсадида қўлланилади. Бунда нонушта учун 15-20 дақиқа, тушлик ва кечки овқат учун 25-30 дақиқа вақт сарфланади. Истеъмолчилар буюрган таомлар ва ҳисобни кутиб ўтирмайдилар.

Швед столи залда хизмат кўрсатиш учун қулай жойда ташкил қилинади. Кассанинг кўринадиган жойига иш тартиби, вақти, нонушта, тушлик ва кечки овқатнинг нархлари тўғрисидаги эълон осиб қўйилади. Швед столидаги ассортиментлар овқатланиш вақтига (нонушта, тушлик ва кечки овқат) қараб тузилади. Бунда ҳар бир истеъмолчи ўз хоҳишига кўра таом танлаш имкониятига эга.

Швед столини ташкил этишда махсус савдо-технологик жиҳозлар турли чет эл фирмалари олиб келинади. Улар қуйидагилар:

- патнислар учун прилавкалар;
- совуқ ва ширин таомлар учун совутувчи прилавкалар;
- суюқ ва иссиқ таомлар учун мармитли прилавкалар;
- иссиқ ичимликлар учун прилавкалар;
- ҳаракатланувчи тележкалар;
- стол анжомлари ва бошқалар учун прилавкалар.

Швед столини махсус баландлиги 75-90 см, эни 150-200 см (бир каторнинг узунлиги 300-400 см) ёки тўғритўртбурчак шаклидаги столлардан иборат бўлади. Стол юзасини керагича кўпайтириш учун қўшимчалардан фойдаланилади. Стол усти оқ ёки рангли дастурхонлар билан қопланади, унинг узунлиги полгача етади (худди фуршет столидек). Швед столи учун хизмат кўрсатадиган махсус официантлар гуруҳи тузилади. Ундаги ҳар бир ходим аниқ бир вазифани бажариб, иш олиб боради. Официантлар бошлиғи ёки бош ошпаз нонушта, тушлик ва кечки овқат учун таомларни олиб, истеъмолчиларга етказиб бериш ва столга

керак бўлган ассортиментлар билан тўлдириб боришни назорат қилиб туради.

Сўнгги йилларда бундай хизмат кўрсатиш усулидан нонуштада кўпроқ фойдаланилади. Шунингдек, конференциялар, симпозиумлар, мажлислар қатнашчилари учун ҳам қўлланилади.

Овқатланишнинг махсус турлари кўп сонли истеъмолчиларга (илмий анжуманлар, симпозиум, сезд ва ҳ.к.) чегараланган вақтда сифатли хизмат кўрсатиш мақсад қилиб қўйилади. Бунда: зал-экспресс, стол-экспресс, швед столи (буфет) кабилар ташкил қилинади.

Зал-экспресс – ресторанларда чегараланган тушлик вақтида истеъмолчиларга хизмат кўрсатишни тезлаштириш мақсадида ташкил қилинади. Бундай зал 4 кишидан иборат гуруҳ хизмат кўрсата оладиган, унчалик ўринлар сони кўп бўлмаган ҳолда бўлади. Таомномаси эса комплекс тушлик, яъни 4 хил: совуқ таомлар, суюқ таомлар, асосий иссиқ таом ва десертдан иборат бўлади. Нон нархи эса тушлик таркибида киргизилади. Тушлик вақтида зал-экспрессдаги столларнинг ҳаммаси тайёр ҳолда бўлади. Сервировкалашда эса ўртача ликопчалар, овқатланиш асбоблари ва фужерлардан фойдаланилади.

Ҳар бир столда таомномалар қўйилади. Столга ҳўрандалар ўтирганда официант енгил овқатларни олиб келади, ундан кейин суюқ таомлар, сўнг асосий иссиқ таом ва десерт олиб келинади. Бундай тушликда истеъмолчи одатда 15-20 дақиқа сарфлайди. Тушликнинг стандарт нархи аниқланган бўлиб, ҳисоб-китобни тезлаштиради. Ҳисоб тўлангандан кейин чек асосида берилади.

Стол-экспресс – 20 кишига мўлжалланган бўлиб, марказий қисми айлана ҳаракатига эга бўлади. Столда ҳар хил яхналар, таомлар, қандолатчилик маҳсулотлари, шарбатлар, ҳар хил салқин ичимликлар қўйилади. Истеъмолчи столга ўтириб марказий айланмани айлантириб керак бўладиган таомларни танлаши мумкин. Иссиқ ичимликларни эса официант талабга кўра олиб келади ва ҳисоб-китоб қилинади.

7.5. Ўзбекистон туризмида транспорт хизматлари

Туризм индустрияси ишлаб чиқарадиган туристик маҳсулот, хизматлар ва товарларнинг таркиби анча катта ва ранг-баранг мажмуани ўз ичига олади. Бу маҳсулотдан кишилар саёҳат қилишда, шунингдек туризм доирасида дам олиш, ҳордиқ чиқариш, даволаниш, ўз билим ва касбий даражасини оширишда фойдаланишлари мумкин. Бунда туристик маҳсулотнинг асосий таркибий қисмига кирувчи транспорт хизматлари

жами хизматларнинг 27 фоизини ташкил қилади. Йўловчиларни, шу жумладан туристларни ташиш ҳар хил транспорт турларида, чунончи: ҳаво, ер усти, сув транспортида амалга оширилади. Туристик ташувлар учун транспорт турларининг оммавийлиги ёки талаб этилиш даражаси мамлакатнинг жўғрофий ўрни ва иқлим шароитларига, иқтисодий ривожланиш даражасига, миллий анъаналарига, одамларнинг ижтимоий ҳолати ва турмуш даражасига ҳамда бошқа омилларга боғлиқ бўлади.

«Ўзбекистон ҳаво йўллари» - халқ хўжалиги ва аҳолини авиация хизмати (юк, йўловчи ташувлари, махсус авиаташишлар) билан таъминловчи Ўзбекистон Республикаси Миллий авиакомпаниясидир. Авиакомпания 1992 йил 28 январда ташкил этилган. Ана шу вақтдан бошлаб самолёт паркини замонавийлаштириш, янги аэропортлар қуриш, ҳаводаги ҳаракатни бошқариш тизимини тубдан ўзгартириш, аэродромларни янги замонавий техника билан таъминлаш, юқори малакали мутахассисларни тайёрловчи база ҳамда бошқарув тизимини такомиллаштиришга йўналтирилган республика Фуқаро авиациясини ривожлантириш давлат дастури амалга кирди. Ўтказилган ислохотлар Ўзбекистон авиация транспортининг халқаро, иқтисодий, дипломатик ва маданий алоқаларини ривожлантиришда етакчи соҳалардан бирига айланишига омил яратди.

«Ўзбекистон ҳаво йўллари» Миллий авиакомпанияси халқаро авиаташувлар бозорида ўзининг муносиб ўрнига эга. У ўз фаолияти давомида бир неча маротаба нуфузли мукофотлар: фаол ишлари учун «Евромаркет – 2000» соврини, Халқаро авиация хавфсизлиги жамғармаси дипломи, Халқаро аэропортлар бирлашмаси мукофотларига сазавор бўлди. Авиакомпания Америка, Европа, Яқин ва Ўрта Шарқ давлатлари, Жануби-Шарқий ва Марказий Осиё ҳамда МДХнинг 40 ортиқ шаҳарларига мунтазам қатновларни амалга оширади.

Ҳозирги кунда миллий авиакомпаниямиз тасарруфида 12 та аэропорт мавжуд бўлиб, улардан бештаси — Тошкент, Самарқанд, Бухоро, Урганч ва Термиз аэропортлари халқаро мақомга эга.

“Тошкент” халқаро аэропорти. Пойтахтнинг «Тошкент»²⁷ аэропорти сўзсиз етакчи аэропортдир. Яқин чет эл мамлакатлари аэропортларига қараганда географик жиҳатдан жуда қулай, яни МДХ давлатларидан Жануби-Шарқий Осиё, Европа ва Америкага ҳаво трассаларининг кесишган нуктасида жойлашган.

²⁷Маматқулов Х.М. «Туризм инфратузилмаси» Маърузалар курси. СамИСИ. 2009.-212 б.; Тухлиев И.С., Ҳайитбоев Р., Сафаров Б.Ш., Турсунова Г. Туризм асослари. Дарслик. Тошкент. 2014.-330 б.

«Тошкент» халқаро аэропорти дунёнинг барча катта шаҳарлари билан ҳаво йўллари орқали боғланган. У ИКАОнинг иккинчи категориясига эга бўлиб, турли русумдаги самолётларни қабул қилади. Ҳар йил унинг хизматидан 2 миллиондан ортиқ йўловчи фойдаланади. Бундан ташқари аэровокзалда транзит йўловчилар учун алоҳида терминал ва хизмат кўрсатиш шаҳобчалари ҳам мавжуд. Шаҳар транспортининг қулай йўналишлари ҳам йўловчиларни пойтахтнинг исталган жойига олиб боради.

Аэровокзал биносида Ўзбекистон аҳолиси ва меҳмонлари учун:

- барча қулайликларга эга кенг ва ёруғ кутиш заллари;
- туну-кун ишлайдиган паспорт, божхона, чегара хизматлари ;
- маълумотлар хизмати;
- багаж жўнатишнинг янги конвейр тизими;
- халқаро телефон алоқаси;
- билет сотиш ва бронлаштириш кассалари;
- Дюти-Фрее савдо шаҳобчаси;
- ресторан, бар, «бир зумда» овқатланиш пунктлари;
- валюта алмаштириш шаҳобчалари;
- VIP зали (юқори мартабали кишиларга хизмат кўрсатиш);
- СІР зали (юқори қулайликларга эга) жойлашган.

Маҳаллий йўналишлар терминали биноси ҳам барча қулайликларга эга. Бу ердан сиз республикамиз шаҳарлари, бўлмиш Самарқанд, Бухоро, Хива ҳамда вилоят марказларига боришингиз мумкин. Мамлакатимизнинг бош аэропорти дунёнинг 30дан ортиқ авиакомпанияларига хизмат кўрсатаёпти. Бу ерда ҳар куни ўнлаб бортлар ёнилғи билан таъминланади. «Тошкент» аэропортини ривожлантириш истиқболли режасида уни минтақалараро йўловчи, юк ташувлари амалга оширувчи халқаро марказга айлантириш мўлжалланган.

«Самарқанд» халқаро аэропорти. Самарқанд шаҳри нафакат Ўзбекистонда, балки Марказий Осиёда машҳур сайёҳлик марказидир. Замонавий РЖ-45 ҳаво кемаси 45 дақиқада сайёҳларни пойтахтдан қадимий шаҳарга етказиб келади. Ҳозирги кунда «Самарқанд» халқаро аэропорти халқаро транзит йўналишлар учун муҳим бўғинлардан бирига айланаяпти. У қайта таъмирлангандан сўнг ИКАО (халқаро фуқаро авиацияси ташкилоти)нинг биринчи категориясига эга бўлган аэропорт ҳисобланиб, ғарбда ишлаб чиқарилган турли русумдаги лайнерларни ҳамда шарқий ҳаво кемаларини қабул қилиш имкониятига эга бўлади.

Янги аэропорт соатига 400 йўловчини ўтказиш имкониятига эга. Тошкент, Москва, Санкт-Петербург, Симферопол ва Қозон шаҳарлари

билан ҳаво алоқалари ҳам ўрнатилган. Бу ерга Европа мамлакатлари ва Япониядан чартер катновлар амалга оширилади. Аэропорт халқаро ташувларни амалга оширгани учун «Габриэл» ва «Сита» бронлаштириш тизимига киритилган. 2012 йилнинг 9 ойи мобайнида «Ўзбекистон ҳаво йўллари» МАК хизматларидан 1 млн. 962 минг нафар йўловчи фойдаланган. Маҳаллий ҳаво йўналишларидаги катновлар ҳажми ўтган йилнинг шу даври билан солиштирганда 16,4% ни ташкил этган.

«Бухоро» халқаро аэропорти 1997 йилда ишга туширилиб, халқаро мақомга 1999 йилда эришган, соатига 150 йўловчига хизмат кўрсатади. Унда кенг кутиш майдони, буфетлар, дуконлар, медпункт, юкларни сақлаш хонаси, миллий анъаналарда безатилган VIP-ва СІР- майдонлари мавжуд. Бухоро аэропортидан Тошкент, Москва, Санкт-Петербург шаҳарларига, шунинг МДХ мамлакатлари ва бошқа давлатларга учиб мумкин. «МДХ мамлакатлари орасида йилнинг энг яхши аэропорти» унвони ташувлар ҳажми борасида 2012 йилда беш юз минг нафаргача йўловчига хизмат кўрсатган «Бухоро» халқаро аэропортига топширилди. 2013 йилнинг 9 ойида 1914 та ҳаво қатновига ва 74 минг йўловчига хизмат кўрсатган.

«Урганч» халқаро аэропорти. Фуқаро авиацияси «Аэропорт» Ассоциациясининг «МДХ давлатлари бўйича йилнинг энг яхши аэропорти» танловида 2012 йилда «Ишлаб чиқаришга қўшган салмоқли ҳиссаси учун» номинацияси ғолиби бўлди. «Урганч» халқаро аэропортида эса соатига 200 нафар миқдорга хизмат кўрсатиш имконини берувчи, барча қулайликларга эга йўловчилар учиб келиш зали фойдаланишга топширилган. Шунингдек, республика аэропортларида сифат менежменти тизими жорий этилиб, сертификатлар билан тасдиқланган.

Янги Урганч аэропорти соатига 300 йўловчига хизмат кўрсатади. Унда кутиш майдони, тиббиёт пункти, барлар, кафе, валюта айирбошлаш шохобчаси, сувенирлар дўкони мавжуд, аэропортдан Тошкент, Москва шаҳарларига ва дунёнинг бошқа мамлакатларига учиб бориш мумкин.

Туристларни темирйўл транспортида ташиш. Темир йўл транспорти ўрта масофаларга туристларни мақбул нархларда тез ва қулай шароитда етиб боришларини таъминлайди. Алоҳида ҳолларда темирйўл транспорти туристик саёҳат мақсадларида ҳам фойдаланиши мумкин. Туристларни темирйўлда ташиш туризм транспорт таъминотининг самарали воситаси ҳисобланади. Саёҳатнинг юқори шинамлиги, юқори тезлик ва мақбул нархларда туристлар гуруҳини ихчам жойлаштириш бу транспорт турини кичик ва ўрта масофаларга ҳаракатланишда рақобатбардошлигини оширади. Темирйўл транспортидан ички ва чегара

яқини туризмини шунингдек, сайру тамоша, экскурсион сафарлар ва дам олиш кунлари туризмини ташкил этишда кўпроқ фойдаланилади.

Темир йўл транспорти ва унинг инфратузилмасини ривожлантириш Президентимиз раҳнамолигида мамлакатимизда изчил амалга оширилаётган ислохотларнинг устувор йўналишларидан биридир.

Шу боис ушбу тизим равнақига алоҳида эътибор қаратилмоқда. Бунинг натижасида минглаб километр узунликда темир йўл линиялари барпо этилиб, янги йўналишлар ишга туширилмоқда. Хусусан, Самарқанд, Бухоро, Қарши йўналишларида “Registon”, “Sharq” ва “Nasaf” тезюлар поездлари қатнови йўлга қўйилгани, Истиклолнинг 20 йиллиги арафасида эса Тошкент ва Самарқанд шаҳарлари ўртасида юқори тезликда ҳаракатланувчи “Afrosiyob” электропоезди қатнови амалга оширилгани бунинг яққол тасдиғидир.

“Тошкент — Самарқанд” линиясида умумий узунлиги 100 километрга тенг янги электрлаштирилган йўл барпо этилди. Ўзбекистон Республикаси Президентининг 2010 йил 5 январдаги “Тошкент – Самарқанд темир йўл линияси участкасида юқори тезликдаги поездлар ҳаракатини ташкил этиш тўғрисида”ги Фармойиши асосида Ўзбекистон Республикаси Тикланиш ва тараққиёт жамғармаси кредити ва “Ўзбекистон темир йўллари” ДАТК маблағи ҳисобидан амалга оширилди ва шу лойиҳа асосида биринчи тезюлар “Afrosiyob” электропоезди Тошкентга 2011 йилнинг 22 июль куни олиб келинди.

Мустақиллик байрами арафасида Испания ва Ўзбекистон давлатлари ўртасидаги ҳамкорлик самарасида юртимизга келтирилган “Afrosiyob” поездларининг дастлабкиси “Тошкент -Самарқанд” линиясида ўз қатновини бошлади. Иккита локомотив, 8 та йўловчи ва битта вагон ресторанидан иборат поездда шу кунгача 7 мингга яқин йўловчи манзилига етказилди. 2011 йилнинг 9 декабрь куни «PATENTES TALGO S.L.» (Испания) компаниясида ишлаб чиқарилган иккинчи юқори тезликда ҳаракатланувчи “Afrosiyob” электропоездининг ишга тушгани нафақат Республикамиз аҳолиси учун, балки хорижий туристлар учун ҳам замоавий транспорт хизматида фойдаланишга туртки бўлди.

Бундан ташқари яқинда эса юртимиздаги хорижий ҳамда маҳаллий сайёҳлар учун мўлжалланган “Afsona” поезди “Тошкент-Марказий” вокзалидан “Тошкент-Самарқанд”, “Қарши –Бухоро-Урганч” йўналишлари бўйлаб йўлга чикди. У, юқорида қайд этилганидек, айнан ўзимизда ишлаб чиқарилган ва модернизация қилинган янги вагонлардан ташкил топган эди.

Айтиш керакки, “Afsona” поезди илк бор 2013 йилнинг 11 апрелидан Тошкент-Самарқанд -Қарши -Бухоро -Урганч йўналишида ишга туширилди. Аини пайтда замонавий қулайликларга эга 8 вагон, қолаверса, люкс, купе ва вагон-ресторандан таркиб топган поезд мижозлар хизматида. Янги поезд сайёҳлар ва йўловчиларни Ўзбекистоннинг бошқа жойларидан, жумладан, Тошкент, Самарқанд, Бухоро ва Қаршидан Хоразм вилоятига етказиш учун йўлга қўйилган бўлиб, у Ўзбекистонда туризмнинг ривожланишига ёрдам беради²⁸.

7.6. Туристларнинг овқатланишини транспортда ташкил қилиш

Транспорт хизматлари – туризмдаги асосий хизматлар турига киради. Туристларга хизматлар кўрсатишда туристик фирмалар турли хил транспорт воситаларидан фойдаланадилар. Транспортларда саёҳатлар туроператорлар ишлаб чиқган туристик маршрутларда амалга оширилади. Албатда бу маршрутларда туристларни овқатлантириш дастурлари мавжуд бўлади. Бу дастурлар бўйича туристлар автомобил транспортларида, темир йўл транспортларида, авиа транспортларида ва сув транспортларида жойлашган овқатлантириш корхоналарида (вагон-ресторан, вокзаллардаги ресторанлар ва кафелар, сув транспортларидаги ресторанлар ва бошқ..) базида транспортнинг ўзида овқатлантирилади.

Автомобил транспортлари туризмда энг кўп ишлатиладиган транспорт тури ҳисобланади. Автохизматлар туризмда қуйидаги йўналишлар бўйича кўпроқ талабларга эга:

- автобусларда саёҳатларни ташкил қилиш;
- туристларнинг шахсий автоларида саёҳатлар ташкил қилиш;
- автомобилларни ижарага олиш.

Қулайлиги ва арзонлигидан автосаёҳатлар ҳамма мамлакатларда ривожланган ҳисобланади. Шу билан бирга автотранспортларда туристларни овқатлантириш ҳам тобора такомиллашиб бормоқда. Автотранспортларда туристларни овқатлантириш уларни ресторан хўжаликларида овқатлантиришдан кескин фарқ қилади.

Автомаршрутларда туристларни овқатлантириш маршрутнинг узок ёки яқинлигига ҳам боғлиқ ҳисобланади. Узок рейсларда туристларнинг ҳоҳиш ва истаклари эътиборга олинади. Чунки, туристлар йўл атрофларидаги сўлим жойларда, Улар учун қандайдир қизиқарли жойларда

²⁸www.Turkistonpress.uz.

тўхтаб томоша қилишни ва шу жумладан овқатланишни ҳам таклиф қилиши мумкин.

Ҳозирги замонавий автобусларда йўловчиларни овқатлантириш масалалари ҳам ҳисобга олинмоқда. Автобусларнинг техник жиҳозланишига қараб туристларга совуқ ва иссиқ таомлар бериш имкониятлари ҳам яратилмоқда. Кўп ҳолларда турмаршрутни бошқариб бораётган туроператор ёки гид-бошловчи туристларни автобусларда овқатлантиришни ўз зиммаларига олишмайди. Бу ҳақда улар туристларга сотган йўлланмаларида қайд қилинган бўлади.

Бундай ҳолларда туроператор ёки гид-бошловчи туристларни автобусларда яратилган кичик ошхоналарнинг фаолияти билан таништиради. Туристлар овқатланганда бу кичик ошхоналардан фойдаланишлари мумкин. Бундай ошхоналар автобусларда уларнинг классларига (даражаларига) боғлиқ ҳолда яратилади.

Ҳозирда қуйидаги классли автобусларда кичик-мини ошхоналар қурилган:

- 3* даражасидаги туристик классли автобусда-кичик ошхона- кофе тайёрлаш чойнаги, мини-бар, совутгич, ичимликларни истиш ускуналари;
- 4* даражали комфорт классли автобусда-кичик ошхона, совутгич, ичимликларни иситувчи ускуналар;
- 5* даражали “экслюзив” классли автобусда-совутгич, грил ошхонаси, микро тўлқинли печка, иссиқ ва салқин ичимликлар учун дозаторлар, овқатни истиш ускуналари, йиғма стол-стуллар, стаканларни қўйиш жойлари, чиқиндиларни солиш қўтичалари.

Келтирилган шароитли автобусларда туристларнинг ўзлари овқатланишни ташкил қилиши одатий бўлиб қолмоқда. Автобусдаги туристларни тўлақонли, кўнгилдагидек овқатлантириш фақат йўл бўйидаги овқатлантириш корхоналарида амалга оширилади. Туристлар тунги дам олишга жойлашган меҳмонхоналарда ҳам уларнинг овқатланишини ташкил қилиш мумкин.

Ҳозирги вақтда туризмни ривожлантираётган давлатлар автосаёҳатларнинг тобора жадал суратлар билан ривожланаётганлиги учун катта трассалар бўйлаб замонавий кемпинглар қуришмоқда. Бу кемпингларда автосаёҳатчиларни овқатлантириш муамоларни ҳосил қилмайди.

Темирйўл транспортида туристларни овқатлантириш. Темир йўл транспорти аниқроғи поездлар ҳар қандай сонли (якка, гуруҳли, оилавий туристларни саёҳат қилдиришда энг қулай бўлган транспорт воситасидир.

Шу ерда туризмнинг асосчиси бўлган Томас Кукнинг биринчи туристик саёҳатларни айнан поездларда бошлаганлигини эслаш лозим.

У биринчилардан бўлиб саёҳат мақсадида оммавий сафар уюштиришнинг моҳияти ва фойдалилигини англаб етди ҳамда 1843 йилда у дастлабки темир йўл орқали турни муваффақиятли ташкиллаштирди. 1851 йилда у мамлакатнинг барча ҳудудларидан келган 165 минг кишини Париждаги кўргазмада иштирок этишини ташкил қилди. Кўргазмага қилинган саёҳат катта фойда келтирганлиги сабабли, Кук Англиялик туристларнинг 1865 йилда Парижга Бутунжаҳон кўргазмасига оммавий равишда ташриф буюришининг ташкилотчиси бўлди. 1856 йилдан бошлаб Европа бўйлаб турлар одатий ҳолга айланди.

Кукнинг туристик агентлиги ва унинг филиаллари тузилди. Туристлик компаниянинг мисли кўрилмаган муваффақиятга эришганлигини Кук туристларга таклиф этган каталогдан 8 мингдан ортиқ меҳмонхоналарнинг ўрин олганлигини ҳам тасдиқлайди. Томас Кук 1872 йилда биринчи бўлиб саноат асосида жаҳон бўйлаб саёҳат уюштиришни таклиф қилган. Бугунги кунда «Томас Кук» компанияси бутун дунёда 12000 дан ортиқ туристик агентликларга эга бўлиб, йилига 20 миллиондан ортиқ туристга хизмат кўрсатади.

Поезда йўловчиларни ташиш қатъий белгиланган муддатларда амалга оширилади. Шунинг учун ҳам, поездларда саёҳат қилувчилар поездларда ўринни брон қилганидан кейин бемалол саёҳатга тайёрланишади. Поездларда туристларни овқатлантириш асосан темир йўл вокзалларида ва йўлда амалга оширилади.

Туристларни йўлда овқатлантириш поездлардаги вагон-ресторанларда, вагон-буфетларда ва купе-вагон-кафеларда ташкил қилинади. Йўл юриш муддати бир суткадан ошадиган поездларда вагон-ресторанлар, бир суткадан кам юрадиган поездларда вагон-буфет, узок муддатли юрувчи поездларда вагон-ресторан ва купе-вагон-кафелар ташкил қилинган. Агар поездда туристларнинг сони 400-450 кишидан ошса бу поездларда 3 та вагон-ресторан ташкил қилинади.

Вагон-ресторанларда биринчи ва иккинчи иссиқ овқатлар, салқин газаклар, сутдан тайёрланган маҳсулотлар, минерал ва мевали сувлар, кондитер маҳсулотлари ва “йўл овқатлари пакетлари”ни тайёрлашади. Буфетдаги озиқ-овқатлар ва йўл овқатлари пакетлари купедаги туристларга кўпроқ тавсия қилинади ва хизматкорлар бу ишни ўз вақтида уддалайдилар. Купедагиларнинг таклифларига биноан иссиқ овқатларни ҳам уларга олиб

бориш мумкин. Лекин асосий истеъмолчилар вагон-ресторанда овқатланишади.

Поездлардаги “Ўз-ўзига хизмат кафеларида 20 тагача ўрин бўлиши мумкин. Бу кафеда туристлар ўзлари хоҳлаган ичимликларни олиб сҳбатлашишлари учун шароитлар яратилган. Поездларда туристлар кунлик рацион билан овқатлантирилади. Поезддаги хизматчилар шу усулда туристларни овқатлантиришга улгуришади. Узоқ муддатли йўлда туристлар бир кунда уч маротаба (нонушта, тушлик, кечки овқат) овқатлантирилади. Улар қўшимча овқатларни поезддаги буфет-вагондан сотиб олишлари мумкин.

Вагон-ресторанларда официантлар хизмат кўрсатишади. Уларнинг иш вақти поезд йўлга тушган куни соат 9 дан то соат 23 гача. Иккинчи кундан бошлаб вагон-ресторанлар кеч соат 22 гача ишлайди. Вагон –ресторанларга кириш у ёпилишидан 30 минут олдин тўхтатилади.

Вагон-ресторанларда иккинчи овқатларнинг ва болалар учун пархез таомларининг менюси ташкил қилинади. Вагон-ресторанда туристларга доимий равишда енгил сутли маҳсулотларини, булкаларни, сэндвичларни, тайёр кондитер маҳсулотларини таклиф қилувчи-барча вагонларни доимий равишда айланиб юради. Бу айланиб юришда у туристлардан овқатларга буюртмалар ҳам қабул қилиб олиши мумкин. Барча поездлардаги вагон-ресторанлар - “йўл овқатлари пакетлари”ни кўплаб тайёрлаб қўйишга жуда катта эътибор беришади. Кўпинча туристлар вагон ресторанларда овқатланишни йўл нархига қўшишади ва бемалол овқатланишади.

Сув транспортларида туристларни овқатлантириш. Халқаро туризмда сув транспортларидан фойдаланиш ҳам яхши йўлга қўйилган. Денгизлар ва океанларнинг соҳилларида жойлашган давлатлар туризмни ривожлантиришда сув транспортдан фойдаланишда юксак кўрсаткичларга эришмоқдалар. Сув транспортида туристлар теплоходлардан, паромлардан, яхталар, кемалар ва турли ҳажмлардаги катта қайиқлардан фойдаланмоқда. Сув транспортида туризмни ривожлантиришда давлатлар ички сув ҳавзаларидан ҳам туризмда фойдаланишга рухсат беришган. Ўзбекистонда бу йўналиш ҳали шаклланмаган.

Кемаларда ресторан хўжалигини қай даражаларда ташкил қилиш албатда кемаларнинг оддий йўловчиларга ёки туристларга ихтисосувлашига боғлиқ. Дарё ва денгиз соҳилидаги сузувчи кемаларда салқин газаклар ва ичимликлар билан савдо қилувчи буфетлар ташкил қилинган. Бу буфетлар то 10-12 ўринга мўлжалланган савдо залларига эга. Агар зал бўлмаса савдо махсус туйнуклар орқали амалга оширилади.

Йирик йўловчи кемаларда бита ёки бир нечта ресторан-салонлар, буфетлар, барлар фаолият кўрсатишади. Ресторан-салонлар 50 дан то 200 йўловчини бирданига қабул қилиши шaroитлари яратилган.

Ҳозир сув транспорти туризмида **круизлар** ривожланиб бормоқда. Круиз бу – денгизга саёҳатлардаги тур. Турнинг баҳосига кемадаги мажмуали хизматлар, каютада яшаш, овқатланиш ва дам олиш хизматларининг нархи қўшилади. Қисқаси круиздаги йўловчи бирон-бир нарсага муҳтож ҳам бўлмайди, изламайди ҳам. Пули тўланган. Ҳамма хизматлар муҳайё қилинади. Овқатлантириш кунлик рацион асосида амалга оширилади.

Кеманинг юқори палубасида 360 йўловчилар учун 180 ўринли ресторан зали қурилган бўлади. Туристларнинг нонуштаси, тушлиги ва кечки овқатларида официантлар хизмат қилишади. Булар каюталарга овқатларни олиб бориши ҳам мумкин. Ресторан заллари палубага яқин масофаларда, овқатланганда денгиз тўлиқ кўриниб турадиган шaroитларни яратадиган ҳолатларда қурилади. Круиз саёҳатлари қиммат туради. Лекин туристлар бутун денгиз ҳаётини ҳар куни мириқиб томоша қилишади.

Круиз тугагандан кейин ресторанда барча туристлар учун бепул хайрлашув банкети ташкил қилинади. Бу кечада вино сотишга рухсат берилади ва маданий тадбирлар ўтказилади.

Туристларни ҳаво транспортларида овқатлантириш. Замонавий самолётсозликнинг ривожланиши туристларнинг халқаро транспорт хизматларидан фойдаланишини кучайтириб бормоқда. Шу билан бирга, уларни самолёт бортларида овқатлантириш ҳам такомиллаштирилмоқда. Самолётда узок масофаларга учганлар албатда самолётда овқатлантиришнинг лаззатлилиги ва ўзига хослиги яхши кайфиятлар билан гапириб беришади.

Туристлар ҳозирги вақтларда қуйидаги ҳаво транспортларидан фойдаланишмоқда:

- катта ва кичик самолётлардан;
- ветолётлардан;
- ҳаво шарларидан;
- дельтапланлардан
- ҳар хил баландликдан парашютларда сакрашдан.

Туристлар ушбу ҳаво транспортларидан фойдаланилганда фақат самолётда овқатлантирилади. Қолган ҳаво транспортларида туристик фаолиятда бўлганларида туристик фирма ўша жойларда ёки бошқа жойларда ташкил қилган овқатлантириш корхоналарида овқатланишади. Бу

ҳаво транспортидан фойдалниб ҳар хил кўнгилоҷар ўйинлардан кейин туристлар туристик лагерларда ташкилотчилар буюртмасиз тайёрлаган овқатларни истеъмол қилишади.

Бундай овқатланишда асосан иккинчи таом ва ичимликлар қўйилади. Танлаш ёки буюртма бериш тавсия қилинмайди. Чунки, ветолётлардан, ҳаво шарларидан, дельтапланлардан ва ҳар хил баландликдан парашютларда сакраш машғулотларига асосан ёшлар иштирок этишади. Улар эса очик ҳавода тайёрланган ҳар қандай таомларни хуш кўришади.

Самолётларда туристларни овқатлантириш кўплаб меҳнат ва хизматларни талаб қилади. Одатда туристларни уларга хизматлар кўрсатаётган туристик фирмалар кўпинча рейсларнинг кечикиб қолишида авиа вокзалларнинг ресторанларида овқатлантиришади. Чунки, авиачиптага овқатлантириш хизматлари ҳам қўшилган бўлади.

Авиа йўловчиларнинг вақти камлигини билан авиа овқатлантириш корхоналарида фақат ресторанларда официантлар хизмат қилишади. Қолган овқатлантириш корхоналарида ўз-ўзига хизматлар кўрсатиш амлга оширилади.

Самолёт бортида туристларни овқатлантиришда мажмуали рацион қўлланилади. Тўрт соатдан узоқ муддатли учишларда туристларга бир маротаба иссиқ овқатлар беришади. Олти соатдан кўп учадиган самолётларда туристлар икки маротаба овқатлантирилади. Барча авиа рейсларда туристларга салкин ичимликлар тарқатилади. Овқатлар эса махсус бир маротабали фойдаланадиган махсус пакет қутичаларда қўйилади.

Бортда овқатлантириш овқатлари авиа рейсларга хизматлар қилувчи ресторанларда тайёрланади ва самолётларга етказиб берилади. Бортда овқатлантириш:

- иссиқ нонушта(кечки овқат ҳам шундай);
- салкин нонушта(кечки овқат ҳам шундай);
- консерваланган нонушта(кечки овқат ҳам шундай);
- енгил нонушта(кечки овқат ҳам шундай);

Буларнинг ҳаммасига чой ва салкинлаштирилган ичимликлар қўйилади.

Катта самолётларнинг бортидаги салонлари иқтисодий класс, бизнес-класс ва биринчи классларга бўлинган. Бу салонлардаги туристларни овқатлантириш ҳам нарх жиҳатларидан ҳар хил. Иқтисодий классдаги туристларнинг менюсига газаклар (ҳамма классларга берилади) икки, уч хил иккинчи таомлар (танлаш учун), минерал ва мевали сувлар, шарбат,

пиво ва бокал вино таклиф қилишади. Ҳамма озиқ-овқатлар бир маротаба ишлатиладиган пластмасса идишларда берилади.

Бизнес ва биринчи классли салонлардаги туристларга салқинлаштирилган сувлар, бир бокал вино беришади, виски жин ва коньяк таклиф қилишади. Уларга овқатлар чинни идишларда, зангламайдиган металлдан ишланган қошиқ ва вилкалар, сочиқ салфеткалар беришади.

7.7. Туристларнинг овқатланишини дам олиш жойларида ташкил қилиш

Туристларнинг овқатланишини дам олиш жойларида ташкил этиш бир томондан унчалик қийинчилик ҳосил қилмайдигандек туюлади. Чунки дам олиш масканлари (пансионатлар, курортлар ва санаториялар маълум бир ихтисосликга-дам олиш ва соғломлаштиришга мослаштирилган махсус корхоналар ҳисобланади. Лекин туристларни бундай жойларда овқатлантиришнинг ҳам талаб қилинадиган тамойиллари ва талаблари мавжуд.

Биринчидан, рационал овқатлантиришда туристларнинг жинсига, ёшига, ишлаётган ишининг турига, қайси иқлимий минтақалардан келганлигига ва соғлигининг ҳолатига жуда катта эътибор берилади. Буларни ҳисобга олган ҳолатда уларни рационал овқатлантириш қуйидаги асосий 3 та тамойиллардан иборат бўлади:

1. Танадаги энергиялар ўртасидаги тенглик белгилари. Турист овқатланганда овқатланишдан олган энергиялари ва унинг яшаш фаолиятидаги жараёнларда бу энергияларнинг сарфланишидаги мутаносиблик.

2. Озиқ-овқат маҳсулотларининг миқдорлари ва сифатлилиги организмдаги озиқ-овқатларга бўлган талабларни қондириши.

3. Овқатланиш режимининг сақланиши.

Рационал овқатланишга қуйидаги талаблар қўйилади:

- озиқ-овқатларда етарли энергетик манбаларнинг бўлишлиги;
- озиқ-овқатларнинг тури кам лекин сифатлилиги юқори бўлишлиги;
- озиқ-овқатларнинг ҳажми ва суюқлилиги суткалик рационга қисмлар бўйича бўлинганлиги;
- озиқ-овқат маҳсулотларини қабул қилишда уларнинг бири-бирига мос келиши;
- қайта ишланмаган янги озиқ-овқат маҳсулотлари билан овқатланишнинг ташкиллаштирилганлиги.

Овқатлантиришда оксиллар, ёғлар, углеводларнинг бири-бирига 1:1:4 нисбатларда бўлишлиги қабул қилинган. Бунда танани суткалик энергиянинг сақланишида оксилларнинг миқдори 15% ни, ҳар хил ёғлар 30% ни, углеводлар 50-55% ни ташкил қилиши тавсия қилинган.

Туристларни овқатлантиришда энг муҳим тадбирлардан бири-тўғри овқатлантириш режимини тузиб олиш ҳисобланади. Бу режим туристларни овқатлантиришнинг дастурининг энг муҳим талабларидан биридир. Тўғри овқатлантириш режимида овқатларнинг берилиши сони, берилиши вақти, овқатларни беришдаги муддатлар, уйқудан кейинги биринчи овқатлар ва ичимликлар, уйқуга кетишдан олдинги овқатланишдаги овқатлар туристларнинг вазни ва бу вазнга қанчалик энегияли овқатлар берилиши каби муҳим кўрсаткичлар қайд қилиниши белгиланган.

Будай овқатланиш режимини ва дастурларини ишлаб чиқиш албатда кучли парҳезшуносларни, махсус мутахассисларни талаб қилади. Лекин ёдда тутиш керак-ки, бу масканда даволанаётган турист даволанаётган маҳаллий фуқароларга нисбатан анча кўп маблағ тўлайди.

Туристлар учун рационал овқатлантириш менюларини тузишдаги энг биринчи талаблар ҳар бир туристнинг организмларига керак бўлган энегияли овқатлар танланиши ҳисоблаб чиқилиши керак. Рационал овқатлантириш – туристлар соғлигининг асоси деб қаралиши талаб қилинади.

Туристларни рационал овқатлантириш 7 кунга мўлжалланган бўлиб турист ёки туристлар яна шу ерда қолишни хоҳласалар яна 7 кунга рационал овқатлантириш дастури ишлаб чиқилади. Албатда бу дастурлар «Аҳолининг турли гуруҳларини «Энергетик овқатлантириш Меъёрлари» кўрсатмаларига асосланиб тузилиши керак.

Туристларнинг кўп кунлик рационал овқатлантириш қуйидаги икки босқичда амлга оширилади:

1. Озиқ-овқатларнинг энергетик баҳосини ҳисоблаш ва овқатларнинг баҳолари, мажмуали овқатларнинг таркибини тузиш.
2. Мажмуали овқатларда туристларнинг танлаб олишини эътиборда олиш, уларнинг мувозанатлашган овқатланишига шароитлар яратиш.

Парҳезли овқатланишни ташкил қилиш. Парҳезли овқатлантириш оавқатлантириш рационда бази бир мақсулотларни ё камайтириш ёки кўпайтиришни чегаралаш ҳисобланади. Бундай чегаралаш касал, соғаяётган ва сурункали касалларга мўлжалланган бўлади. Парҳез инсон танасининг, организмнинг маълум бир жойларига ёки тананинг барча қисмига таъсир этиши мумкин.

Пархезни ташкил қилишда қуйидаги 3 та тамойилга амал қилинади:

- озиқ-овқатларга механик ишловлар бериш – озиқ-овқатлар майдаланади;

- озиқ-овқатларга кимёвий ишловлар бериш – озиқ-овқатларнинг шўрлилиги аниқланиб улардаги шўр маҳсулотлар олиб ташланади, кийин хазм бўладиган клетчаткали маҳсулотлар олинади;

- озиқ-овқатларга хароратли ишловлар бериш. Овқатларнинг жуда иссиқлиги ва жуда совуқлигининг олдини олиш.

Парахезли овқатлантириш суткасига 5-6 маротаба бўлиши керак.

Пархез овқатланишининг таснифи қуйидагича:

1. Ошқозон яраси ва 12 бармоқли ичакнинг касаллиги, сурункали гастритда – ёғсиз гўшт ва балиқ, қарамдан бошқа сабзавотлар. Дуккакли ўсимликлар, ош тузи, печеньелар, дудланган овқатлар, кофелар миқдори чегараланган. Овқатлантириш кўп қарали.

2. Ошқозонда кислоталикнинг пасайиши ва сурункали гастрит – бунда овқатлантириш биринчи пархезда кўрсатилганидек, фақат сут ва сут маҳсулотлари чегараланган.

3. Ингичка ва йўғон ичакнинг касалланишида – кўп углеводли пархез тайинланади. Қаттиқ моддалари бор ўсимлик маҳсулотларини, мақсадли сутни, ош тузини, печеньеларни, маринадларни ва совуқ овқатларни истеъмол қилиш чегараланган.

4. Жигар касаллиги, ошқозон ости беши касаллигида ва ўт халтасининг касаллигида – юқори оқсилли пархез тайинланади. Ёғлар умуман манн қилинади.

5. Юрак қон-томир ва буйраклар касалланганда – туз, балиқлар, кўзиқоринлар ва гўшт маҳсулотлари пархез таомларига қўшилмайди.

6. Сут ва сут маҳсулотларидан фойдаланиш пархези.

7. Суюқликларни чегаралаш пархези.

Таянч сўзлар: функция, номерлар, конгресс отел, конференц отел, бизнес отел, туристик базалар, таймшер, апартамент, апарт отел, мотеллар, кемпинглар, люкс класс, юқори класс, биринчи класс, французча усул, русча усул, инглизча усул, немисча усул, европача усул, пархез таомлар.

Назорат саволлари:

1. Люкс отелларнинг тавсифлари нималардан иборат?
2. Ўрта класс меҳмонхоналарнинг тавсифлари нималардан иборат?
3. Апартамент меҳмонхоналар қандай фаолият олиб боришади?
4. Нима учун иқтисодий класс меҳмонхоналар дейилади?

5. Таймшер меҳмонхоналарнинг фаолиятига нималар киради?
6. Овқатлантириш хизматлари қандай даражаларга бўлинади?
7. Континентал нонушта қандай ташкил қилинади?
8. Кенгайтирилган нонушта қандай ташкил қилинади?
9. Америкача нонушта қандай ташкил қилинади?
10. Русча нонушта қандай ташкил қилинади?

Мавзу бўйича топшириқлар:

1. Меҳмонхоналарнинг типологиясини ўрганинг ва амалий дарсларда гапириб беринг.
2. Флайтелларнинг фаолияти ва улардаги хизматларни тушунтириб беринг.
3. Кемпингнинг фаолияти ва ундаги хизматларни тушунтириб беринг.
4. Мотелларнинг фаолияти ва улардаги хизматларни тушунтириб беринг.
5. Меҳмонхоналарнинг классларга ажратилишининг асосий сабабларини тушунтиринг.
6. Автотранспортларда туристларни овқатлантиришни ўрганинг ва амалий дарсларда гапириб беринг.
7. Темир йўл транспортларида туристларни овқатлантиришни ўрганинг ва амалий дарсларда гапириб беринг.
8. Сув транспортларида туристларни овқатлантиришни ўрганинг ва амалий дарсларда гапириб беринг.
9. Авиа транспортларида туристларни овқатлантиришни ўрганинг ва амалий дарсларда гапириб беринг.
10. Парҳезли овқатлантириш қандай ташкил қилинади?
11. «Энергетик овқатлантириш Меъёрлари» кўрсатмаларини ўрганинг

Мавзунини ўзлаштириш бўйича тест саволлари:

1. Апартаментли меҳмонхоналар ... яшашга мослаштирилган меҳмонхоналардир.
 - а) қисқа муддатларда
 - б) узоқ муддатларда
 - в) шартнома асосида
 - г) буюртма асосида
2. Меҳмонхоналарнинг сифими бўйича таснифлашда кичик меҳмонхоналар неча ўринли бўлади?
 - а) 150 ўрингача

- б) 200 ўрингача
- в) 150дан зиёд
- г) 200дан зиёд

3. Туризмда жойлаштириш усуллари қайсилари?

- а) жамоавий, индивидуал
- б) ресторан, ошхона
- в) темирйўл, автомобил
- г) меҳмонхона

4. Меҳмонхоналар сиғимига кўра неча турга ажратилади?

- а) кичик, ўрта, катта
- б) кичик, катта
- в) кичик, ўрта
- г) кичик, ўрта, катта, майда

5. Ротеллар меҳмонхоналардир.

- а) кўчиб юрувчи
- б) шаҳарлардаги
- в) қишлоқлардаги
- г) сув ҳавзаларидаги

6. Таом қўйишнинг нечта усули бор?

- а) 5 та
- б) 4 та
- в) 3 та
- г) 10 та

7. Туристларга транспорт хизматларини кўрсатиш деганда нимани тушунасиш?

а) туристларни ва уларнинг юklarини бир жойдан иккинчи жойга мумкин қадар тез ва қулай шароитларда ташиш учун мўлжалланган хизматлар мажмуига айтилади.

б) йўловчиларнинг юklarини бир жойдан иккинчи жойга элтиб қўйиш

в) туристларни борадиган мамлакатадаги диққатга сазовор жойларига олиб бориш

г) туристларни транзит ташиш

8. Транспорт воситаларининг ривожланиши билан халқаро туризмда нима ўзгарди?

- а) вақт тежалди, нарх арзонлашди
- б) аҳоли турмуш даражаси яхшиланди
- в) хизмат турлари кўпайди

г) аҳоли иш билан таъминланади

9. «Ўзбекистон ҳаво йўллари» авиакомпанияси қачон ташкил этилган?

а) 1992 йил 28 январда

б) 1991 йил 25 апрелда

в) 1993 йил 27 майда

г) 1992 йил 16 мартда

10. «Бухоро» халқаро аэропорти нечанчи йилда халқаро мақомга эришган?

а) 1999 йилда

б) 1997 йилда

в) 1998 йилда

г) 1996 йилда

8 – БОБ. ДУНЁ МАМЛАКАТЛАРИНИНГ ОШХОНАЛАРИДАГИ ЎЗИГА ХОС ХУСУСИЯТЛАР

8.1. МДХ давлатларининг ошхоналаридаги асосий хусусиятлар

Мамлакатимизда хорижий давлатлардаги машҳур ошхоналарининг таомларини тайёрловчи ошхоналар ташкил қилинмоқда. Лекин ҳозирда ҳам яқин вақтларда ҳам ушбу янгидан ташкил қилинаётган ошхоналар хориж давлатларининг ошхоналарида тайёрланган таомларни улардагидек тайёрлай олмасликлари ҳам маълум ҳақиқат.

Қайд қилинганларни эътиборга олиб ушбу мавзуда имконият даражаларида хориж давлатларнинг ошхонасидаги асосий хусусиятларни ўрганиш зарурлигини англадик. Шунингдек, хориж давлатларидаги ошхоналарда тайёрланадиган асосий таомларнинг расмларини тўплашга ҳаракат қилинди²⁹.

Ошхоналаримиздаги ошпазларимиз ушбу расмлардаги овқатларнинг тайёрланишини маҳаллий усулларда тайёрлаб туристларга таклиф қилишса, ўйлаймизки, хорижий туристлар учун улар сўраган ҳар қандай давлатларнинг таомларини тайёрлашнинг уддасидан чиқишади. Талабаларнинг ҳам хориж давлатларидаги ошхоналарнинг таомларига қизиқиши ортади.

Халқларнинг ошхонаси ва овқатланиши – инсоннинг маънавий ҳаётида ўта муҳим ва миллий маданияти. Озиқ-овқатларни тайёрлаш санъати – инсониятнинг энг қадимги фаолиятидир.

Миллий ошхоналар шаклланишининг асоси омиллари қуйидагиларни ташкил этади:

- давлатнинг иқтисодий хусусиятлари;
- давлатнинг географик жойланиши ва иқлимий шароитлари;
- тарихий сабаблар;
- қадимий ва диний урф-одатлар;
- дунёдаги турли халқларнинг кулинария маданиятининг бири-бирига кириб бориши ва ўзаро таъсири;
- этногенез;
- дастлабки маҳсулотларнинг сони ва бири-бири билан қўшилиб бориши;

²⁹.Мясникова Е.Н. Традиции и культуры питания народов мира. Российский экономический университет им. Г.В. Плеханова, Москва. 2018.- 67 с.

- маҳсулотларни кулинария мақсадида қайта ишлашнинг хусусиятли усуллари, қўлланилиши;

- зираворлар, қўшимчалар ва соуслардан фойдаланиш

- овқатланиш режими.

Рус ошхонасининг асосий хусусиятлари:

- таомлар тайёрлашда ишлатиладиган маҳсулотларнинг турли-туманлиги;

- турли хил хамиртурушлардан ейимлик маҳсулотларини тайёрлаш;

- турли хил тоблама ва ёрмалардан тайёрланган таомлар;

- сабзавотлардан қилинган совук газаклар, шўрвалар ва иккинчи овқатлар;

- корамол, қўй, эчки, чўчка ва уй паррандаларининг гўштлиридан таомлар тайёрлаш;

- чорвачилик маҳсулотларидан фойдаланиш – сут, творог, каймоқлар ва айникса сметана;

- таомлар тайёрлашда табиий бойликлардан фойдаланиш;

- озиқ-овқатларни турли талаблар ва ҳароратларда тайёрлаш.



13-расм. Рус халқининг миллий таомлари.



14-расм. Рус халқининг миллий таомлари.

Белорус ошхонасининг асосий хусусиятлари:

- православ, католик ва униат черковларининг, литваликлар, латишлар, поляклар, руслар ва украинлардаги миллий анъаналарнинг таъсири.
- ҳар хил тоифаларнинг фарқланиши: дворянлик, майда поляк дворянлари, крестьянлик;
- уннинг ҳар хилларидан бир йўла фойдаланиш: қора ун, сули уни, гречиха уни нўхат уни;
- севимли сабзавотлари: карам, нўхат, сабзи;
- картошкадан 200 хилдан зиёд овкатларни тайёрлаши;
- қўзиқоринларни, ўрмон меваларини, пишмаган меваларни, дарё баликларини, кискичбакаларни, сут, творог, сметанани кенг қўллаши ва ишлатиши;
- лойдан килинган идишларда таомлар тайёрлаши.



15-расм. Беларус халқининг миллий суюқ ва қуюқ таомлари.



16-расм. Белорус халқининг миллий хамирли таомлари.

Қозоқ ошхонасининг асосий хусусиятлари:

- асосий таомлари – гўшти ва улар бу овқатларни номламасдан, ҳаммасини эт дейишади;
- таомлар тайёрлашда қўй, қорамол, от гўштарини кенг ишлатишади, туя гўштини камроқ;
- қайнатилган қолбаса – қазы (от гўштидан қолбаса) кенг тарқалган, бу қолбасаларни ёғлилиги бўйича – карта, шужик деб аташади;
- сут маҳсулотларидан ва айрон, қатиқлардан тайёрланган таомларнинг катта хилма – хиллиги;
- анъанавий нонлари икки хил – бовурсоқ (қозонда қайнатилган ёғда хамирни ҳар-хил шаклларда кесиб қовуриш, тандирда пиширилган нон;
- асосий ичимлиги – чой - ҳар бир киши бир йилда - 1,2 кг чой ичишади.



17-расм. Қозоқ халқининг миллий суюқ ва қуюқ таомлари.

Арман ошхонасининг асосий хусусиятлари:

- ошхонанинг асослари-қўкатлар, пишлоқлар, сабзавотлар, гўштар ва лаваш;

- таомлар тайёрлашда ўтлар ва зираворларнинг 100 дан ортиқ турлари ишлатилади (газаклар, пишлоклар, гўшти овқатлар ва х.к.);
- оддий рецептлар, маҳсулотларни минимал ишлайди;
- ўсимликлар ёғларидан фойдаланиш чегараланган, ҳайвонларнинг ёғларидан фойдаланиш кенгрок;
- таомлар ичида шўрвалар муҳим ўринни эгаллайди (хаш, мол гўшtidан яйни ўсимлигининг қуритилган меваси қўшилган шўрва, товук шўрва-тархана, анушапур, чирапур номли мевали шўрвалар);
- димланган ва қовурилган гўшtlардан тайёрланган таомларни кенг истеъмол қилишади.



18-расм. Арман халкининг миллий суюқ ва куюқ таомлари.

8.2. Европа мамлакатларининг ошхоналаридаги асосий хусусиятлар

Франция ошхонасининг асосий хусусиятлари:

- фойдаланиладиган маҳсулотларнинг кенг ассортименти;
- маҳсулотларга ҳароратли ишлов бериш усуллариининг хилма-хиллиги;
- факат янги маҳсулотлардан фойдаланиши;
- зираворла ва печеньелардан, илдизмевалар ва сабзавотларни истеъмол қилишнинг кенглиги;
- турли хил таомлар тайёрлаш учун винолардан фойдаланиши;
- овқатланишда соусларнинг ўрни муҳимлиги;
- ёрмалар ва сут маҳсулотларидан (пишлоқдан бошка) чегараланганлиги.



Бульон

Андрекот



Киш



Рататуй



19-расм. Француз халкининг миллий таомлари.

Англия ошхонасининг асосий хусусиятлари:

- совук газакларнинг мўллиги, айниқса, балиқли гастронюмюда, сэндвичлар;
- табиий гўшлардан (қорамол, бузоқ, кўй, семирмаган чўчка) таъйёрланган таомларни хуш кўриши, фаршли овқатлар;
- сабзавотлар ассортименти чегараланган, шолғом, карам, пиёз, сабзи, яшил салатлар, картошка, кўкатлар кўп истеъмол қилинади;
- тухумни яхши кўришади, нон кам ейишади;
- иккинчи таом сифатида турли пудингларни (гўштли, ёрмали, сабзавотли) ва десерт сифатида ширин мевали пудингларнинг кенг истеъмол қилишади;

- кун давомида совук сут қўшилган кучли кора чой ичиш англияда жуда оммавийлашган;
- хушбўй тайёр соуслар, масалан уорчер соуси;
- крекер ва бисквитли пишлокларнинг яхши хилларини танлаш;
- зираволар ва хуштаъм кулчаларнинг мўтадил сонлари.



20-расм. Инглиз халкининг миллий таомлари.

Немислар ошхонасининг асосий хусусиялари:

- бутербродларнинг кенг тарқалганлиги;
- гўшти маҳсулотларни кенг истеъмол қилиши;
- газаклар, шўрвалар, ва иккинчи таомлар учун колбасалар, сосискалар ва сарделкалардан кенг фойдаланиш;
- турли маҳсулотлардан(сабзавотлар, чўчка гўшти, паррандалар, ёввойи қушлар, бузоқ, корамол гўшти ва балиқлар) турли хил таомлар тайёрлаш;
- шўрваларни катта порцияларда(300г) бериш;
- сабзавотларни кўп истеъмол қилиш, айниқса қайнатилган ҳолатларда;
- қайнатилган нўхат ва ловиядошларнинг кенг истеъмоли;
- қайнатилган картошка ва нон;
- кўплаб таомларга гарнирни алоҳида бериш;
- тузни, хушбўй кулчаларни, булкаларни ва зираворларни мўтадил қўллаш;
- севимли ичимликлари-пиволар.



21-расм. Немис халқининг миллий таомлари.

Италия ошхонасининг асосий хусусиятлари:

- хамир (макаронлар, спагетти, гноции, лапша, пицца, риволи ва бошқ.. тезкор тайёрланадиган) маҳсулотлардан тайёрланган барча озиқ-овкатларнинг кенг истеъмоли;
- рационда пишлоқ, кўкатлар, ва сабзавотларнинг(кўпи - томатлар ва саримсок пиёз) катта миқдорларда эканлиги;
- сабзавотларни димлама ҳолда истеъмол қилишнинг кўплиги;
- таомларда аччиқ зираворлар ва зайтун ёғи миқдорларининг кўплиги;
- турли таомлар тайёрлашда асосан зайтун ёғини ишлатилиши.



22-расм. Италия халқининг миллий таомлари.

Испания ошхонасининг асосий хусусиялари:

- оддий-пиёз, саримсок пиёз, ширин калампир ва кўкатлар;

- «аралашмайдиганларни аралаштириш»-битта товоқда балик, денгиз маҳсулотлари, колбасалар, яшил нўхатлар, сабзи, картошка, қалампир, кўкатлар ва помидорлар;
- балиқлардан (сардинкалар, скумбриялар, тунец, трескалар), денгиз маҳсулотларидан (кискичбақалар, малюскалар ва бошқ..) тайёрланган таомларнинг кенг тарқалганлиги;
- гўшт маҳсулотларини (қорамол, қўй, эчки, чўчка, паррандалар) истеъмол қилишнинг чекланганлиги, кўплаб таомларнинг дудланганлиги;
- сабзавотлар ва меваларнинг катта ассортименти (помидорлар, ширин қалампир, баклажонлар, қорамнинг барча турлари, қабачкилар, картошка, ловиядошлар, каштанлар, қовулар);
- сут ва сут маҳсулотларини, айниқса пишлокларни табиий ҳолатларида истеъмол қилиш ва уларнинг кўплаб таомларга қўшилиши;
- зайтун ёғи ва саримсок пиёзнинг кенг истеъмоли;
- турли хил хушбўй ва кучли таъмли ўтларни пишлокларни кенг қўллаш.

Испания ошхонасидан намуналар:



23-расм. Италия халқининг миллий таомлари.

Норвегия ошхонасининг асосий хусусиятлари:

- балиқлар, гўштлар ва сут маҳсулотлари норвегия ошхонасининг асосий компонентлари ҳисобланади;
- экологик тоза маҳсулотларни ишлатиши;

- бошокли ўсимликларнинг истеъмоли чегараланган, сули ва арпадан фойдаланишади;
- юпқа, қаттик нонлар (узоқ муддатларга сакланади) тайёрлаш;
- оммавий хуш кўрган баликлар-сельд, треска, сардиналар, скумбрия;
- балиқларни тайёрлаш усуллари-шўрда, мариновкалаш, дудлаш, чала пишириш;
- ёрмалардан тайёрланган кашалар роса оммавийлашган;
- кенг тарқалган гўштлар-корамол гўшти, қўй гўшти, ёввойи қушларнинг гўшти, кит гўшти;
- картошкадан гарнир сифатида ва алоҳида таомлар тайёрлашда кенг фойдаланишади;
- сут маҳсулотлари шу жумладан каймокли ёғлар ва пишлоклар кенг тарқалган;
- оммавийлашган ичимликлари-кофе, пиво, алкаголли ичимлиги-аквавит.



24-расм. Норвег халкининг миллий таомлари.

8.3. Араб мамлакатларининг ошхоналаридаги асосий хусусиятлар

Араб мамлакатлари ошхоналари ўзига хос хусусиятга эга. Бу мамлакат халқларининг турли таомлари, кандолат маҳсулотлари ва ичимликлари мавжуд.

Араб мамлакатлари халқларининг ошхоналардаги асосий хусусиятлари қуйидагиларни ўз ичига олади:

- гўштли овқатлар (корамол, эчки, бузоқ, қуш);
- гўштли овқатларга ёғ қўшмасдан иссиқда пишириш;

- ловиядошлар, гуруч;
- сабзавотлар, консерваланган ва янги мевалар;
- балиқлар ва денгиз маҳсулотларидан таомлар, турли қисқичбақалар ва акулаларнинг гўштлари, балиқларни анъаналар бўйича кўмир чўғида пиширишади;
- тухумдан таомлар, сут ва ва читка маҳсулотлари (айниқса пишлок);
- турли-туман хушбўй ўтлар ва сабзавотлар: пиёз, саримсоқ пиёз, зайтун, қора ва кизил калампир, долчин, турли хушбўй ўтлар;
- буғдой унидан гўшти, сабзавотли, пишлокли, исмалокли пирожкилар;
- анъанавий ичимлиги – шакарсиз, чиннигул, зафарон, кардамон, мускат ёнғоғи кўшилган кофе, қора ва араб кофелари жуда оммавийлашган.



25-расм. Араб халқининг миллий таомлари.

Ливан ошхонасининг асосий хусусиятлари:

- хилма-хил вегетериан таомлар;
- лимон шарбати, зайтун ёғи ва саримсоқ пиёздан фойдаланиш кенг тарқалган;
- ловиядошлар, янги мевалар ва сабзавотлар (баклажанлар, помидорлар, калампирлар, балиқлар, қуш гўштлари оммавийлашган);
- гўшти овоклар чегараланган, қўй гўштини кўпроқ ишлатишади;
- ёғда ва зайтун ёғидаги ковурилган грили таомлар;
- газаклар – иссик ва совуқ-умумий номи - «меззе», майда тарелкага камида 10 хилини кўйиш одат тусига кирган;

- десертлар – пахлава, пудинглар, ширин пишлок, мевалар, ливанча-«кол-вашкор», «кнэфе», «карбуж», «лифет-ал-кади», «бурма-би-фушок», «эшел-булбул», «басма-бил-жос» жуда кенг таркалган;
- анъанавий ичимликлар – кучли араб кофеси, ялпизли чой;
- салқин ичимликлар – муз солинган турли шарбатлар, узумдан компо, айрон.
- диний эътиқодлар бўйича озиқ-овқат маҳсулотлари, спиртли ичимликларнинг ва овқатланишнинг қатъий чегаланганлиги.



26-расм. Ливан халкининг миллий таомлари.

8.4. Америка мамлакатларининг ошхоналаридаги асосий хусусиятлар

Канада ошхонасининг асосий хусусиятлари:

- яримфабрикатлар, консерваланган маҳсулотлар;
- газак ўрнида сандвич ва сосикалар кенг ишлатилади;
- сабзавотлар, мевалар, сут маҳсулотлари, тухум кўп ишлатилади;
- гуруч, сули, макажўхори ёрмалари;
- иссиқ овқатларни хуш кўриши;
- ичимликларни кучли совутилган ҳолда бериш;
- кундалик севимли овқатлари- ловияли печенъелар, нўхат, ветчина;
- ёввойи ўтлар ва ёввойи меваларни кўп истеъмол қилиш;
- миллий ичимлиги-кофе.



27-расм. Канада халкининг миллий таомлари.

Бразилия ошхонасининг асосий хусусиятлари:

- кучли фойдаланадиган гўштлар-чўчка, корамол, товук, жўжа, ўрдак;
- гуруч, маккажўхори, ловия, ловиядошлар;
- сабзавотлар-карам, помидорлар, ошқовоқлар;
- мевалар-апельсин, гуава, банан, ананас, манго, папайя;
- денгиз маҳсулотлари-баликлар, моллюскалар, майда ва катта қисқичбакалар;
- регионлари бўйлаб катта фарқлар;
- турли-туман мевали шарбатлар ва коктейллар;
- шакарқамиш, лимон ва шакардандан тайёрланган спиртли ичимлик-«кайпиринья»-арак жуда кенг тарқалган;
- оммавийлашган — кизил вино - «кастел-шателье», оқ вино - «шардоннэ-аврора» ва «шэндон»;
- анъанавий овқатлари-«такака но тукупи»-аралаш пасталар, ун, соуслар билан ва «мангуза»-маккажўхори дони кокос ёнғоғи билан;
- кундалик ичимлик-кофе.



28-расм. Бразилия халқининг миллий таомлари.

Чили ошхонасининг асосий хусусиятлари:

- Чили ошхонаси Испания, Германия, Италия, Хорватия, Франция ва бази бир Яқин Шарқ мамлакатларининг таъсири остида шаклланган;
- турли-туман денгиз маҳсулотлари ва баликлар;
- анъанавий ичимликлар – кўк чой ва кора кофе.



29-расм. Чили халкининг миллий таомлари.



30-расм. Чили халқининг ичимликлари.

8.5. Осиё мамлакатларининг ошхоналаридаги асосий хусусиятлар

Япония ошхонасининг асосий хусусиятлари:

- ошхонанинг асослари-баликлар, денгиз маҳсулотлари ва гуруч;
- шўр ва рангланган сабзавотлар(шолғом, саримсоқ пиёз, бодринглар. буларни шўрва ва бошқа овкатлар билан беришади;
- тухум, сабзавотлар, кўкатлар ва ловиядошли таомлар кенг тарқалган;
- гўшлар-корамол, чўчка, кўй ва қушлар. гўштни майдалаб кесишни ёқтиришмайди;
- кучли зираворлар, аччиқ кўкатлар чегараланган;
- туздан мўтадил фойдаланиш, кўплаб таомларига туз солишмайди.



31-расм. Япон халқининг миллий таомлари.

Хитой ошхонасининг асосий хусусиятлари:

- регионларида овқатланишнинг фарклари;
- гўшти таомларда жуда кам ишлатиш;
- таомларда сабзавотлар, гуруч, гўшtlарнинг бирлаштирилиши;
- асосий оқсиллар-ер ёнғоқ, нўхат, мош, соя, ловиядошлар деб билиш;
- асосий озиқ-овқатлари-сабзавотлар ва мевалар;
- зирворлар ва хушбўй кўкатларни кўп ишлатиш;
- аччиқ, шўр, нордон, ширин, ўткир таъмларни аралаштириб таом тайёрлаш;
- таомлар тайёрлашда занжабил, сирка, туз, виноларни кенг ишлатиши;
- сеvimли ичимликлари-чай, чайни тайёрлаш, ичиш учун турли шакллардаги идишлар тайёрлаш.



32-расм. Хитой халқининг миллий таомлари

Австралия ошхонасининг асосий хусусиятлари:

- европа, вьетнам, япония, хитой ошхоналарининг таъсири. турли давлатлардан австралияга борганлар ўзларининг давлатларидаги ошхоналардаги анъаналарни сақлаб келмокда;
- миллий гўштлари-кенгуру гўшти, копчикли каламуш гўшти, эму туякуши гўшти ва тимсох гўшти;
- денгиз маҳсулотлари ва балиқларнинг тури жуда кўплиги;
- маҳаллий сабзавотлар ва маҳаллий меваларни кўп истеъмол қилиши;
- факат маҳаллий зираворларни хуш кўриши;
- гўштли ва балиқли таомларга ковурилган банан, янги папайя ёки консерваланган ананас кўшишади.
- гўштларни ковуришдан олдин хар-хил шарбатларга солиб қўйиш;
- кофе, сут, мевали арақ, пиво, вино ичишни хуш кўриш;
- салқинли ичимликлари-лимон, ялпиз барги, занжабил кўшилган меваларнинг шарбатлари;
- музқаймоқлар ва сутли коктейллар жуда оммавийлашган.



33-расм. Австралия халкининг миллий таомлари

8.6. Ўзбек миллий ошхонасининг асосий хусусиятлари

Ўзбек пазандачилиги кўп асрлик тарихга эга бўлиб, унда халқнинг турмуш тарзи, урф-одатлари, меҳнат фаолияти тури ва иқлим шароитлари ўз аксини топган. Ўзбек халқи ўзининг меҳмондўстлиги, катталарга нисбатан ҳурмат, бошқа халқларнинг, шу жумладан, тожик, туркман, қирғиз, татар, козок, қорақалпоқ, рус, украин, арман, озарбайжон каби халқларнинг анъаналарини ва маданиятини ҳурмат ва эътироф қилиши билан ажралиб туради.

Ўзбек халқининг ошхоналардаги асосий хусусиятлари қуйидагиларни ўз ичига олади:

- гўшти овкатлар (қорамол, қуй, эчки, парранда);
- гўшти овкатлар тайёрланиш технологиясига қараб асосан қовуриб пишириш;
- дуккакдилар ва гуруч;
- сабзавотлар, консервалар ва янги мевалар;
- балиқларни анъанага кўра кўп ёғда қовуриб пишириш;
- сут ва сут маҳсулотларидан миллий таомлар тайёрлаш;
- сабзавотлардан: картошка, сабзи, пиёз, ковок, шолғом, саримсоқ пиёз, карам ва булғор қалампир, зираворлардан: кора мурч ва қизил қалампир, зира, турли хушбўй ўтлар;
- буғдой унидан гўшти, сабзавотли, исмалоқли хамирли таомлар;

- ёғлардан: пахта, зиғир, кунжут, хайвонлар (қора мол ва қуй) ёғи ҳамда кунгабоқар ёғи;
- анъанавий ичимликлар – кўк ва қора чой, мева шарбатлари, қуритилган мевалардан турли дамламалар, айрон, сутли шакарли ва қора кофелар жуда оммавийлашган.



34-расм. Ўзбек миллий таомлари

Таянч сўзлар: асосий хусусиятлар, спагетти, бисквит, ошхона анъанаси, ловиядошлар, кол-вашкор, кнэфе, карбуж, лифет-ал-кади, бурма-би-фушок, эшел-булбул, басма-бил-жос, такака-но-тупики, менгеза, менгуза, шэндон, моллюскалар, тобламалар, ёрмалар, кайпиранья, аврора.

Назорат саволлари:

1. МДХ давлатларининг ошхоналаридаги асосий хусусиятлар нималардан иборат?
2. Европа мамлакатларининг ошхоналаридаги асосий хусусиятлар нималардан иборат?
3. Араб мамлакатларининг ошхоналаридаги асосий хусусиятлар нималардан иборат?
4. Америка мамлакатларининг ошхоналаридаги асосий хусусиятлар нималардан иборат?
5. Осиё мамлакатларининг ошхоналаридаги асосий хусусиятлар нималардан иборат?

6. Европа халқлари билан Осиёдаги халқларнинг овқатланишида фарқлар борми?

Мавзу бўйича топшириқлар:

1. МДХ давлатларининг ошхоналаридаги асосий хусусиятларни ўрганиб, улардан қайси хусусиятларни мамлакатимиз ошхоналарида қўллаш бўйича ўз таклифларингизни гапириб беринг?

2. Европа мамлакатларининг ошхоналаридаги асосий хусусиятларни ўрганиб, улардан қайси хусусиятларни мамлакатимиз ошхоналарида қўллаш бўйича ўз таклифларингизни гапириб беринг?

3. Араб мамлакатларининг ошхоналаридаги асосий хусусиятларни ўрганиб, улардан қайси хусусиятларни мамлакатимиз ошхоналарида қўллаш бўйича ўз таклифларингизни гапириб беринг?

4. Америка мамлакатларининг ошхоналаридаги асосий хусусиятларни ўрганиб, улардан қайси хусусиятларни мамлакатимиз ошхоналарида қўллаш бўйича ўз таклифларингизни гапириб беринг?

5. Осиё мамлакатларининг ошхоналаридаги асосий хусусиятларни ўрганиб, улардан қайси хусусиятларни мамлакатимиз ошхоналарида қўллаш бўйича ўз таклифларингизни гапириб беринг?

6. Қайси давлатларнинг ошхоналаридаги асосий хусусиятлар Сизда кўпроқ таъсиротлар ҳосил қилганлигини тушунтириб беринг?

Мавзунини ўзлаштириш бўйича тест саволлари:

1. Дунё мамлакатларининг ошхоналарида Ўзбекистоннинг таомларига ўхшаш хусусиятлар борми?

- а) йўқ
- б) бор
- в) мумкин эмас
- г) иккиланаман

2. Дунё мамлакатларининг ошхоналаридаги таомларини тайёрлашга қизиқиш керакми?

- а) умуман қизиқмаслик керак, миллийлик устивор бўлиши лозим
- б) қизиқиш керак
- в) қулай жихатларини олиш керак
- г) ўзларидек тайёрлашни ўзлаштириш керак

3. Дунё мамлакатларининг ошхоналарида тайёрланаётган таомлар диний эътиқодларни ҳисобга олаётими?

- а) ҳисобга олаяпти
- б) ҳисобга олмаяпти
- в) эътибор бермаслик керак
- г) ҳисобга ва асосий эътиборга олиш керак.

4. Дунё мамлакатларининг ошхоналарида тайёрланаётган таомлар дунё қитъалари бўйича фарқланадими?

- а) биров фарқланади
- б) кескин фарқланади
- в) фарқлар сезилмайди
- г) диний фарқлар бор

5. Қандайдир давлатларнинг миллий таомларини дунё бўйича кўз-кўз қилиш мумкинми?

- а) умуман мумкин эмас. чунки, ҳар бир давлатда яшаётган миллатлар ва халқларнинг миллий таомлари ҳам бор
- б) реклама учун мумкин
- в) миллий таомларга эътибор бериш керак
- г) миллий таомларнинг ҳақиқатдан ҳам миллийлигини исботлаш керак.

9. ТУРИСЛАРНИНГ ОВҚАТЛАНИШ КОРХОНАЛАРИНИ ОВҚАТЛАНИШГА МАЖМУАЛИ ТАЙЁРЛАШ

9.1. Туристларнинг меҳмонхоналарда овқатланишни ташкил қилишдаги тайёргарлик

Маълумки, жаҳон туризмида туристларнинг овқатланиши асосан меҳмонхоналарнинг ресторанлари ва кафеларида амалга оширилади. Шунинг учун ҳам меҳмонхона хўжаликлари имкониятлари даражаларида ўз меҳмонхоналарда шинам безатилган, овқатланишга қулай бўлган ресторанларни, кафеларни қўришга ҳаракат қилишади.

Туризм бизнесида меҳмонхона хўжаликлари фойда-даромадининг катта қисмини улардаги овқатлантириш корхоналари келтиришади. Ҳозирги вақтда Ўзбекистонда қурилган янги меҳмонхона хўжаликлари ва улардаги овқатлантириш корхоналарида овқатлантириш шароитлари ва хизматлари жаҳондаги талаблар ва андазалардан паст эмас.

Шунинг учун ҳам туризм таълимидаги бўлғуси мутахассислар ва туризмдаги тадбиркорлар туристларни айниқса, халқаро туристларнинг овқатланишига мўлжалланган овқатланиш корхоналарини уларнинг овқатланишига тайёрлашнинг тўлиқ уддасидан чиқишни мукаммал ўрганиб олишлари зарур.

Туристларнинг овқатланишини ташкил қилувчилар (туроператор, гид бошловчи, туристик фирма ёки туристик ташкилот вакили ва бошқ.) қатъий талабларни билишлари лозимки, уларнинг асосий вазифаси белгиланган ўз вақтида туристларни сифатли ва самарали овқатлантириш ҳисобланади. Улар овқатлантириш корхоналарини қуриш ишларига қатнашмайдилар. Лекин улар овқатлантириш корхоналарининг таркибий тузилиши ва корхоналарда ишловчиларнинг вазифаларини ёддан билишлари керак. Бу туристларни овқатлантириш жараёнларида улар меҳмонхоналардаги овқатлантириш корхоналарида кимга ва нима учун мурожат қилишларида жуда қўл келади.

Қайд қилганимиздек, туристлар, айниқса халқаро туристлар асосан меҳмонхоналардаги ресторан ва кафеларда овқатланишади. Бу овқатланиш корхоналарини овқатланишга тайёрлаш жараёни қуйида бажариладиган ишлардан иборат.

Меҳмонхоналарда овқатланишни ташкил қилиш. Биринчи навбатда меҳмонхоналарда овқатланишни ташкил қилувчи ресторанлар ёки кафеларнинг бинолари ва уларга бориш йўлида яхши рангларда безатилган стрелкали кўрсаткичлар қўйилиши керак. Овқатланиш биносига киришдаги

вестибюлда ресторан ёки кафенинг унга берилган класс ёки бошқа даражаларини билдирувчи сертификат ва лицензиянинг нусхалари кўринадиган жойда, камида уч тилда, чиройли безатилган рамкаларда осиб қўйилади.

Меҳмонхоналарда овқатлантириш корхоналарининг бошқарув таркиби. Меҳмонхоналарда овқатлантириш хизматлари ёки овқатлантириш мажмуаси меҳмонхоналардаги алоҳида бўлган таркибий бўлим ҳисобланади. Бу бўлимга меҳмонхона директориға ҳисоб берувчи (овқатлантириш бўлими бошлиғи, директори, ресторан директори ва бошқ.) – директор раҳбарлик қилади.

Овқатлантириш мажмуасининг директори қуйидаги ишларнинг бажарилишини назорат қилади:

- ошхоналарнинг ишини;
- буфетларнинг ишини;
- банкет залининг ишларини;
- ресторанлардаги хизматларни ташкил қилишни;
- номерларда овқатлантиришни ташкил қилишни;
- кичик-барларнинг таъминотини;
- хоналар ва дам олиш жойларидаги хизматларни;
- барларда меҳмонларға хизматлар кўрсатишни;
- идиш-товоқ ювгичлар ва ҳаммоларнинг хизматларини.

Катта (Шеф)ошпаз-ошхоналардаги ишларни ташкиллаштириш ва тайёрладиган озиқ-овқатларнинг сони ва сифати учун жавобгар, бу ишлардаги гурҳларнинг раҳбарлари унинг ўринбосарлари бўлишади. У маъмурий фаолият кўрсатади ва молиявий сметаларни тузиб чиқади.

Йиғиштириш ва идиш-товоқларни ювиш бўлими мудири овқатлантириш мажмуасининг директориға бўйсинади ва қуйидаги ишларнинг бажарилишиға жавоб беради:

- меҳмонхона ва меҳмонхона ичидаги хоналарнинг йиғиштириш тозалаш;
- идиш-товоқларни ювиш ва тозалаш;
- идиш-товоқлар ва бошқа ускуна-асбобларнинг сони ва заҳираларини ҳисоблаб бориш;
- идиш-товоқлар ва ҳар хил ишларға мослаштирилган машиналарни текшириб туриш;
- тозаловчи ва ювиш воситаларини таъминлаш, ҳисобини олиб бориш;

- биоларнинг ва хоналарнинг санитария-гигиена меъёрларида сақланишини назорат қилиш;

- дезинфекция ишларини бошқариш;
- йиғиштириш ва тозалаш ишларининг тунда ва тушлик ўртасида бажарилишини таъминш ва назорат қилиш.

Ресторан менежерининг вазифалари:

- хизматларнинг юқори сифатларда бажарилишини доимо назорат қилиш;

- ходимларни ишга таклиф қилиш, ўқитиш ва ўргатиш;
- номерларда ва кичик барлардаги хизматларни ташкил қилиш;
- маркетинг тадқиқотларини ўтказиш;
- навбатдаги ҳафтага, ойга, йилга бюджет ва бизнес-башоратларни директорга тақдим қилиш.

Озиқ-овқат мажмуасининг директори барлар фаолиятини қаттиқ назорат қилади, белгиланган меъёрлардан, тартиблардан оғишни ўз вақтида жазолайди.

Ресторан менежерларининг ишларида рестораннинг савдо залларида қуйидаги ишларни, хизматларга тайёрлашни ташкиллаштириш ҳисобланади:

- биоларни ва хоналарни йиғиштириш ва тозалаш;
- мебелларни кўйиб чиқиш;
- ошхоналарнинг дастурхонларини, асбоб-ускуналари, идишларини олиш ва тайёрлаш.

Банкет менежерининг вазифалари:

- оммавий тадбирларнинг барчасидаги хизматларга раҳбарлик қилиш;

- банкет залларининг тозалигини назорат қилиш;
- официантларнинг ишлаш графикларини кузатиб бориш;
- катта ошпаз билан таомнома ҳақида келишиш;
- аниқлик рўйхатларини текшириб бориш;
- банкет ҳисоб-китобларини ўз вақтида бажариш;
- ёнғинга қарши тадбирларга қаттиқ риоя қилиш.

Банкет менежери ресторан хизматларидаги энг кучли ва йирик мутахассис ҳисобланади. У барча банкет типларини ва уларнинг фаолиятларини, хизматларини, газакларни, овқатларни ва ичимликларни узатиш, кўйиш ва бошқаларни ўта кучли даражаларда ўзлаштириши талаб

қилинади. Ҳар қандай банкетни ташкиллаштириш-буюртмани қабул қилиш, банкетни ўтказишга тайёрланиш ва хизматлар кўрсатишдан иборат.

9.2. Номерларга хизмат қилиш бўлимидаги хизматлар

Олдинлари “Номерларга хизмат қилиш” деганда меҳмонлар яшайдиган номерларнинг тозалиги ва йиғиштирилганлиги тушунилар эди. Ҳозирда “Номерларга хизмат қилиш” деганда – номерга овқатлар ва ичимликларни етказиб бериш ҳам тушунилади. Бу бўлимнинг менежери овқатларни номерларга ташиш аравачаларини ташкил қилиш, термосларни олиш, овқатлантириш мажмуасига буюртма овқатларнинг рўйхатларини ўз вақтида етказиш, номерлардаги меҳмонлардан буюртма олиш, уларни етказиб бериш, каватларга овқат ва ичимликларни ташувчиларни ўз вақтида алмаштириб туриш, номерларда бўшаган идиш-товоқларни ошхоналарга етказиб бериш, кўрсатилган хизматлар учун номердагилар билан ҳисоб-китоблар қилиш каби ишларни бажаради.

Меҳмонхоналардаги номерларга хизматлар кўрсатиш жаҳон туризмида тобора оммавийлашиб бормоқда. Туристлар меҳмонхона ресторанларига бориш, овқатланиш ва қайтишни ҳам хуш кўрмасдан овқатланишни номерларда ўтказишни кўпроқ талаб қилмоқда. Айниқса, кичик туристик гуруҳлар ва оилалар номерларда овқатланишмоқда. Шунинг учун ҳам туристларни овқатлантирувчилар меҳмонхоналарнинг номерларида туристларни овқатлантириш хизматларини яхши ўзлаштириб олишлари керак.

Меҳмонхона номерларида овқатлантиришда таомномага имконият борица лаззатли таомлар ва ичимликларни қўйиш урф бўлмоқда. Манбалардан маълумки деярли барча номерлар учун (арзон, қиммат, жуда қиммат) тайёрланган таомномаларда гамбургерлар қўйилмоқда. Шу сабабли меҳмонхона ошхонасида гамбургерларнинг тайёрланишини таъминлаш лозим бўлади.

Таомномада таомларнинг нархи ҳақиқий бўлиши лозим. Баъзида ҳақиқий баҳолар ҳам туристлар учун жуда қимматдай бўлиши мумкин. Бундай ҳолатларда туристлар тавсия қилган овқатлантириш хизматларини рад қилади.

Меҳмонхона номерларида хизмат кўрсатишда махсус ошхона ва анжомлари (қопқоғли чуқур метал идишлар) метал кофейник, чойник, таом ва ичимликларни номернинг ўзида иситиш ва ҳароратини ушлаб туриш учун анжомлар ва жиҳозлар, тўғри бурчак шаклидаги лаганлар, турли

конструкциядаги сервис салфеткалари, енгил – йиғиштириладиган столлар ишлатилади.

Меҳмонларга номерларда махсус хизмат кўрсатишнинг куйидаги қоидалари мавжуд:

- буюртма (нонушта, тушлик, кечки овқат) лаганда, ҳаракатланувчи сервис аравачаси ёки столида узатилади. лаганда хизмат кўрсатишда официантни ўнг қўли эшикни очиш ва ёпиш, лаганга у ёки бу предметни қўйиш учун эркин ҳолда бўлади. коридорда ёки ўтиш жойларида лаганни елка баландлигида, номерга кирганда эса уни кўкрак даражасигача туширилади;

- номерга киришдан олдин эшикни тақиллатиши ва рухсат олгандан сўнг кириши;

- меҳмон билан саломлашиши;

- агар меҳмон караватда овқатланмоқчи бўлса, лаганни унга ташқарида берилади. агар караватда икки киши овқатланса, уларнинг ҳар бирига алоҳида лаган узатилади;

- битта одам учун буюртма (нонушта, тушлик ва кечки овқат) сервировка қилиш ресторан столига ўхшаш барча нарсаларни лаганга худди шундай тартибда қўйилади;

- агар меҳмон номерда – столда ёки балконда овқатланмоқчи бўлса, у ҳолда стол устига дастурхон ёзилади. Логан стол устига қўйилади ёки бўлмаса лагандаги нарсаларни олиб столга қўйилади;

- официантни номерда белгиланган вақтдан узок бўлиши талаб этилмайди. меҳмон агар бирор нарсa сўраган ҳолдагина официант у билан гаплашиш мумкин. ҳар қандай ҳолда ҳам официант мулозаматли бўлиши лозим.

Туристларнинг буюртмаларига биноан уларга таомларни яшаб турган хоналарига келтириб бериш мумкин. Ресторан маъмурияти уларнинг буюртмаларини қабул қилади, хизмат қилади ва бунинг учун берилган овқат, ичимликлар баҳосига 10% дан ошмаган сумма қўшиб олинади.

Буюртмалар меҳмонхона қаватларидаги буфетлар томонидан қабул қилинади. Бунинг учун телефон ёки сигнализациядан фойдаланилади. Буюртмани телефон орқали ёки навбатчи ходимни чақириб бериш мумкин. Қаватларга чиқиб-тушиш қулай бўлиши учун официантларга алоҳида хона ажратилиши мумкин. Официантлар хонасида идиш-анжомлар сақлаш учун шкаф ёки сервант бўлиши керак. Бу ерда дастурхонлар, салфетка, столлар, электр чой қайнатгич, электр плита, совутгич бўлиши лозим.

Унча катта бўлмаган меҳмонхоналарда каватлараро буфетлар бўлади. буюртмаларни бош официант ёки навбатчи қабул қилиб олиши мумкин. Катта меҳмонхоналарда махсус диспетчер пунктлари ташкил этилади. Бунда бир неча навбатчи официантлар буюртмалар қабул қилади ва уларни бажаради. Бундай ҳолатларда идиш-анжомлар олинади, совуқ газаклар, иккинчи таом, ширин таомлар, иссиқ ичимликлар ошхонадан берилади, маъданли сувлар, мева шарбатлари, вино, мевалар, қандолат маҳсулотлари ва бошқалар ресторан буфетидан келади.

Буюртмалар каерда қабул қилинишидан қатъий назар, олдиндан буюртмалар қабул қилиш дафтарига ёзилиши шарт. Дафтарда меҳмонхонанинг қайси хонасига, қайси вақтда, неча кишига, қандай таом ва ичимликлар келтириб бериш лозимлиги ёзилиши керак. Официантларнинг ёрдамчи хонасида етарли идиш-анжомлар борлигини хизмат қилувчилар аниқ билишлари лозим.

Қаватлараро хизмат қилинганда телефон орқали ёки сигнализациядан навбатчи официант чақирилади. Официант хонага келиб киришга рухсат сўрайди. Саломлашгач, официант чақирилганига ишонч ҳосил қилади. Таом ва ичимликлар танлашда ёрдамлашади, хизмат қилиш вақтини белгилаб, буюртма қабул қилади. Хизмат хонасидан официант телефон орқали, ресторан ошхонаси ёки буфетга буюртма беради, ўзи идиш-анжомлар, зираворлар ва бошқа керакли нарсаларни патнисга кўяди. Сўнгра буюрилган таом ва ичимликларни меҳмоннинг хонасига келтиради.

Санитария-гигиена қоидалари талабига биноан таом ва маҳсулотлар копоқ билан ёпиладиган идишларда бўлиши ёки салфетка билан беркитилиши керак. Идиш ва маҳсулотларни фақат салфеткалар устига қўйиш керак. Ресторандан олиб келинадиган идиш-товоклар, маҳсулотлар меҳмонхонадаги буфетларга махсус аравачаларда ёки патнисларда ташилади. Энг яхши ресторан тажрибалари шуни кўрсатадики, меҳмонхонага бирданига 2-3 хонадаги меҳмонларга овқат олиб борилса, иш анча тезлашади.

Буюртма меҳмонхонадан бош официантга берилганда ўз навбатида уни официантга топширади. Тайёргарлик кўрган официант маҳсулотларни ресторандан олади. Ичимлик, мева, нон олиш учун худди шундай буюртма буфетга ҳам берилади. Агар бу ишни иккита официант бажарса, хизмат қилиш жараёни анча унумли ўтади. Битта официант буфетга буюртма тайёрлайди, идиш-анжомлар, сочиқ-салфетка, нон ва бошқа керакли нарсаларни аравача ёки патнисга жойлайди. Газак, ичимликларни хонага киритиб беради, янги буюртма қабул қилади. Бошқа официант ресторандан

ўз ёрдамчи хонасига маҳсулотлар олиб келади. Бўш вақтларида биринчи официантга ёрдам беради.

Буюртмани беришдан олдин хизмат учун счёт тайёрлаб қўйиш керак. Мижоз билан ҳисоб-китоб тез бўлиши учун официантда майда пуллар бўлиши лозим. Буюртма бажариб бўлингандан сўнг официант меҳмон айтилган вақтда хонага келади, қолдирилган счёт бўйича ҳисоб-китоб қилади, идишларни йиғиштириб олиб буфетга келтиради.

Меҳмонлар яшайдиган хоналарга тушликка қараганда нонушталар тез-тез берилиб туради. Таомномада кўрсатилган суюқ, қуюқ, иссиқ овқатларни, ичимлик, ширинликларни официант махсус идишларда беради. Меҳмонхонада яшайдиганлага хизмат қилишда одатдаги ошхона идиш-анжомларидан фойдаланилмасдан, махсус меҳмонлар учун аталган идиш-товоқларни ишлатиш лозим.

Буюртмалар кўп бўлганда таомларни буфетдан хоналарга аравачаларда келтириш мумкин. Бу аравача-столларда асосан ресторандан буфетларга маҳсулотлар ташишда фойдаланилади. Айниқса, буюртмачилар хоналарда бир неча киши бўлганда, бу аравача-столларда овқат ташиш унумли бўлади. Официант меҳнатини патнислар, лаганлар ҳам енгиллаштиради, тўртбурчак патнисларда, лаганларда идишлар, таомлар келтирилади. Металлдан ясалган ичи чуқур идишларда бир йўла бир неча киши учун таомлар келтириш мумкин. Бу идишнинг ўзига мос қопқоғи бўлади, қопқоқ ёпилгач, унинг устига ҳам тарелкалар қўйиш мумкин, у шундай ишланганки, ҳеч нарса сидирилиб тушиб кетмайди.

Қаватлар бўйича буфетлари йўқ меҳмонхоналарда меҳмонларга хизмат қилиш учун официантлар звеноси ташкил қилинади. Чет тилларни биладиган навбатчи официант хоналарда яшовчи меҳмонлардан буюртмалар қабул қилади. Бунинг учун телефон ўрнатилган махсус стол бўлади. Навбатчи официант ҳамма хоналар билан телефон орқали боғланиши мумкин. Бош официант, ошхона, буфетларга кўнғироқ қилиб, қандай таом ва маҳсулотлар борлигидан хабардор бўлиб туради.

Хоналарда яшовчи меҳмонлар ҳам телефон орқали буюртма бериши, навбатчи официантни чақириши мумкин. Буюртмани қабул қилиб олар экан, официант хона рақамини, хўрандалар миқдори, таомлар номи, миқдори, буюртма қабул қилинган вақт ва уни бериш фурсатини ёзиб олади. Буюртмани қабул қилган навбатчи официант уни ижро этиш учун топширади.

9.3. Таомномаларни тайёрлаш

Таомномаларнинг (меню) тавсифлари ва турлари. Меню атамаси фарангларнинг тилидан келиб чиққан ва меню (таомнома) овқатлантириш корхоналарида меҳмонларни овқатлантиришдаги муҳим ҳужжат ҳисобланади. Таомномада газаклар, овқатлар, ичимликларнинг номи, ҳажми, сони, баҳоси ва бошқалар кетма-кетликда ёзилади.

Таомномани тузишда таомлар ва ичимликларнинг кетма-кетлиги қуйидагича:

- фирма таомлари;
- газаклар (иссик, совук);
- шўрвалар (тиник, қўшилмалар билан, пюрели, пюресимон);
- асосий овқатлар(балиқли, қайнатмали, қовурмали, гўшти, соусли, парранда гўштли билан, сабзавотли ва ҳ..);
- ширин таомлар (биринчи иссик таомлар, сўнгра совук таомлар);
- ичимликлар (алкоголи, алкогольсиз, газланган минерал сувлар, газланмаган минерал сувлар совук сувлар, иссик сувлар ва ҳ.к.);
- шарбатлар (номлари келтирилади).

Агар ичимликларнинг ассортименти кўп бўлса, ичимликлар учун алоҳида меню тузилади. Туристларга, меҳмонларга турли-туман ичимликларни таклиф қилиш овқатлантириш корхоналарига кўплаб фойдалар келтиради.

Ичимликлар қуйидаги иккита катта гуруҳларга бўлинади:

- алкогольли ичимликлар;
- алкогольсиз ичимликлар.

Алкоголли ичимликлар ўз навбатида қуйидаги 3 та гуруҳларга бўлинади:

- винолар;
- пиволар;
- алкогольли ичимликлар (ароқлар, коньяклар ва бошқалар).

Сўнги йилларда минерал сувлар яхши овқатланишнинг асосий қисмига айланиб бормоқда. Алкоголсиз ичимликларнинг кетма-кетлиги қуйидагича бўлиши мумкин:

- маҳаллий табиий сувлар;
- миллий табиий минерал сувлар;
- халқаро аҳамиятга эга минерал сувлар;
- газланган минерал сувлар;
- газланмаган минерал сувлар;

- булок сувлари;
- ошхона сувлари(бонаква).

Менюда ичимликлар қуйидагича ажратилиши ҳам мумкин:

- қуйиб бериш шакллари бўйича (бокалга, фужерга, рюмкага, графинга, бутилкага);
- ичимликнинг ёши бўйича (ёш вино, сақланган вино, кучли вино ва бошқ..);
- баҳолар бўйича (арзон, қиммат, ўта қиммат).

Меню тузганда таклиф қилинадиган таом ва ичимликларнинг эни ва чуқурлигига (ассортиментлигига) катта эътибор ажратиш лозим.

Эни ёки кенглиги бўйича деганда, турли таом ва ичимликлар тушунилади: гўшти таомлар, қуш, чўчка, бузоқ, балиқ ва денгиз маҳсулотлари, вегетериан таомлар, унли таомлар, иссиқ, спиртли, спиртсиз ичимликлар.

Чуқурлиги бўйича деганда, баъзи корхоналар махсуслашган бўлади. Масалан, балиқ, сут, вегетериан ресторанлар, пиццалар, чучваралар, кенг ассортиментли бўлади.

Овқатланиш корхоналарида хизмат кўрсатиладиган меҳмонларнинг турига кўра қабул қилинган хизмат тури ва ташкиллаштириш бўйича турли меню кўринишлари мавжуд:

- *«А ля карт» менюси (a la carte)*. Ҳар бир таом учун аниқланган нарх асосида тақсимланган таомлар рўйхати келтирилади. Бу кўриниш асосан олий тоифали меҳмонлар бор меҳмонхоналар ресторанларида ва жуда қиммат ресторанларда қўлланилади. Бунда юқори малакали шароитлар яратилади;

- *«Табльдот» (table d'hote) менюси*. Бир ёки бир неча турдаги таомларни таклиф этади. Лекин белгиланган нарх бўйича. Менюнинг бундай кўриниши меҳмонхона овқатланиш корхоналарида кенг қўлланилади. Меҳмонлар эса буни тежамкорлик деб ҳисоблайдилар;

- *«Дюжур» (du jour) менюси*. Навбатчи таомлар (кундузги) менюси;
- *Туристик меню*—туристлар ва саёҳатчилар эътиборини қозониш, истеъмол қилинадиган таомлар сифатли ва арзон нархда бўлишлиги эътиборга олиб тузилади. Туристлар учун аниқланган бўлиши керак;

- *Калифорния менюси*. Баъзи калифорния ресторанларида истаган таомни, истаган вақтда буюртма бериш мумкин.

Баъзи ресторанларда куни бўйи ўзгармайдиган менюлар тузилади. Бундай меню статистик дейилади. *Статистик меню* таркиби фақат фаслий ўзгаришда бўлиши мумкин.

Статистик менюга қарама-қарши *циклик меню* ҳисобланади. Қанчадир вақтдан сўнг таомлар рўйхати қайтарилиб ўзгаради.

Менюни тузишда катта тажрибавий маҳорат ва турли сабабларни инобатга олиш керак бўлади. Уларга энг аввало қуйидагилар киради:

- истеъмолчиларнинг ҳоҳиш ва истаклари;
- ходимларнинг малакаси ва сони;
- турли ошхона жиҳозлари ва уларнинг (фойдалилигини) инобатга олиш;
- керак бўладиган ингредиентлар миқдори ва сифати.

Меню ресторан услуги ва дастурига тўғри келиши лозим. Масалан, дастур кенгайтирилган ҳолда бўлса, унда тузиладиган менюда ҳам кенг ассортиментли таом ва ичимликлар, ўртача нархда ташкил қилиниши керак. Кўпгина овқатланиш корхоналарининг машҳурлиги, улар меню тузишдан олдин, меҳмонларнинг истак, ҳоҳишлари ва тахминий талабларини инобатга олишганлиги сабабдир.

Ходимлар малакаси ва сони қуйидаги талабларни инобатга олиши керак:

- тиғиз вақтда буюртмани бажара оладиган ходимлар сони етарли бўлиши;
- меҳмонларни кутиб олиш учун ходимларнинг малакаси етарли бўлиши (ошпаз, официантлар).

Корхоналарнинг энг катта муаммоси бу кенг ассортиментли меню асосида хизмат кўрсатганда бутун кун давомида иш вақтини тақсимлаб беришдир. Бу муаммони ечиш учун аввало хизмат кўрсатувчи ходимлар сони, иш жадвалини тузилиши ва меҳмонларнинг сони эътиборга олиниши керак. Меню бу овқатланиш корхоналарининг асосий ҳужжати ҳисобланади ва баҳоловчи, аналитик, стимуллаштирувчи функцияни бажаради.

Менюнинг баҳолаш функцияси шундан иборатки, унда корхонанинг ва ошпазлар хусусиятининг аҳамияти тасвирланади. Корхона аниқланган меню асосида келтириладиган хом-ашё ва ярим тайёр маҳсулотларнинг миқдори ва сифати тўғрисида ҳисоб-китоб қилиш керак. Ошхона, омборхонадаги маҳсулотлар билан меню тўғридан-тўғри боғлиқдир. Маҳсулотнинг аниқ миқдори, жиҳоз ва керакли жойда қайта тайёрланади.

Таянч сўзлар: овқатланиш корхоналари, банкет, дезинфекция, номерлар, гамбургерлар, вегетериан, пицца, салфетка, бокал, чучвара, график, санитария, графин, фужер, буюртма.

Назорат саволлари:

1. Туристларни меҳмонхоналарнинг ресторанларида овқатлантиришда нималарга асосий эътиборни қаратиш керак?
2. Туристларни меҳмонхона номерларида овқатлантирганда қандай хизматларни амалга ошириш керак?
3. Кенг ассортиментли меню тузилгандан кейин нима ишлаб чиқилади?
4. Туристларни меҳмонхона ресторанларида овқатлантиришдаги тайёргарликда овқатлантирувчи ресторан бошқаруви таркибини ўрганиши керакми?
5. Меҳмонхона номеридаги турист буюртмасини қандай амалга ошириши мумкин?
6. Вегетарианлар кимлар?
7. Таомноманинг баҳолаш функцияларига нималар киради ва улар қандай амалга оширилади?

Мавзу бўйича топшириқлар:

1. Чойхоналаримизнинг таомномасини тузинг ва амалий дарсларда гапириб беринг.
2. Швед столи тартибида овқатлантиришни айтиб беринг.
3. «Табльдот» (table d'hôte) менюсини миллий ресторанларимиз шароитида тузиб чиқинг ва амалий дарсларда гапириб беринг.
4. Миллий таомларимизнинг биринчилари ва иккинчи овқатларини гапириб беринг.
5. Вегетерианларнинг овқатланишини ўрганинг ва нима сабаблардан улар шундай овқатланишини амалий дарсларда гапириб беринг.

Мавзунини ўзлаштириш бўйича тест саволлари:

1. Баъзи ... ресторанларида исталган таомга исталган вақтда буюртма бериш мумкин.
 - а) Германия
 - б) Бразилия
 - в) Калифорния
 - г) Москва
2. Таомнома тайёрлашда овқатлар ва ичимликларнинг кетма-кетлиги қандай?
 - а) биринчи ва иккинчи овқатлар, ичимликлар, газаклар
 - б) газаклар, ичимликлар, биринчи ва иккинчи овқатлар

- в) ичимликлар, биринчи ва иккинчи овқатлар, газаклар
- г) биринчи ва иккинчи овқатлар, газаклар, ичимликлар

3. Алкоголи ичимликлар нечта гуруҳга ажратилади?

- а) 2 та
- б) 3 та
- в) 4 та
- г) 5 та

4. Вегетерианлар ... овқатларни умуман истеъмол қилишмайди.

- а) гўштли
- б) сабзавотли
- в) ёғли
- г) сутли

5. ... таомномада биринчи ва иккинчи овқатлардан кейин тортилади.

- а) газаклар
- б) балиқлар
- в) шарбатлар
- г) дисертлар

10 – БОБ. ТУРИСТЛАРНИ КУТИБ ОЛИШ ВА ОВҚАТЛАНТИРИШ ХИЗМАТЛАРИ

10.1. Туристларни кутиб олиш

Биз халқимиздаги меҳмондўстлик анъаналаримиз бўйича туристларни қаердан ва ким бўлишидан қатъий назар бир хилда кутиб олишимиз ва овқатлантиришимиз керак. Шунинг учун ҳам ресторанларда хизмат қилишнинг қуйидаги анъанавий шакллари ҳам мукамал даражаларда ўрганиб олшимиз зарур:

1. Кундалик хизматлар.
2. Банкетлардаги хизматлар.
3. Махсус хизматлар.

Ресторанга меҳмонларнинг оқими келиши узлуксиз давом этганда мижозларга кундалик хизмат қилиш кучаяди. Ресторан хизмати қуйидаги асосий элементлардан иборат:

- хўрандаларни кутиб олиш ва жой-жойига ўтқозиш;
- буюртмаларни қабул қилиш;
- буюртмаларни бажариш;
- буюрилган таом ва ичимликларни олиб келиб бериш;
- хизмат сўнгида ҳисоб-китоб қилиш.

Ресторан залига киришда келувчилар кутиб олинади, столларга кузатиб қўйилади, ўтқазилади ва таомнома билан таништирилади. Таом ва ичимликлар танлашда ёрдам берилади. Буюртма қабул қилинади. Келувчиларни кутилган азиз меҳмон каби, биринчи кимга рўпаро бўлса, улар кутиб олади: энг аввал меҳмонларни швейцар ва гардероб соҳиби, сўнгра бош официант ва официант қабул қилади. Гардероб соҳиби келувчиларнинг уст кийими билан бирга қўлларидаги портфел, дипломат ва бошқа нарсаларни ҳам топширишни тавсия қилади.

Бош официант мижозлар билан ресторан хизмат келувчиларини бир-бирига боғловчи звено. Бош официант ресторан зали олдида туриб, меҳмонларни кутиб олиши шарт, улар танлаган жойга кузатиб қўйиши ёки ўзи жой кўрсатиб ўтқозиши керак. Шу билан бирга бош официант мезбонлик вазифасини бажаради: келувчиларни ҳуш келибсиз деб кутиб олиши, уларга қараб мулойим жилмайиши лозим. Меҳмонларнинг олдида то столгача юриб ўтиришга ёрдам қилиб таомнома тавсия этади.

Агар меҳмон ўзи жой танлаган бўлса, бош официант унинг орқасидан боради, танламаган тақдирда улар олдида бориб хоҳлаган жойига ўтқазади. Келувчилар гуруҳ бўлса, неча кишига жой кераклиги ва залнинг қайси

томонидан бўлишини сўрайди. Уларнинг хоҳишини ҳисобга олиб, бош официант столларни кўрсатади ва меҳмонларни ўтказди, у ерга бориш учун қулай йўлни кўрсатиб, ўзи сал олдинроқда боради.

Бош официант ёки официант мижозлардан кимнинг қаерга ўтириши лозимлигини тавсия қилади ва унинг билан бирга ахлоқ-одоб юзасидан қуйидагиларни амалга ошириши мумкин:

- ўтиришга таклиф қилинган одам столини қулайроқ қилиб қўйиб бериш;
- олдин аёлларни, сўнгра эркекларни ўтказиш керак, аёллар эркеклардан ўнг томонда, эркеклар столнинг ўнг бурчагида ёки аёлга қарама-қарши томонда ўтириши лозим;
- агар мижоз аёл билан келса, аёлни эркекдан олдин ўтказди, эркекка эса ўтиришда бош официант ёрдам қилади;
- бордию аёл официант хизмат қилаётган бўлса, у ҳолда ёши улуғларгагина ўтиришда ёрдам қилиши мумкин;
- мижозлар ўзлари жой танлаб ўтириб олсалар, уларни безовта қилиб бошқа столга ўтказишнинг ҳожати йўқ;
- бир жойдан иккинчи жойга ўтказиш мижозлар хоҳиши билангина бўлиши мумкин;
- тайёрланмаган столга таклиф қилиш мумкин эмас;
- доимий мижозлар келса, уларни ҳар доим ўтирадиган жойга таклиф қилиш керак;
- иш юзасидан учрашадиган меҳмонлар келса, уларни ҳам ўзларига қулай жойга ўтказиш мақсадга мувофиқдир;
- гуллар столнинг марказига қўйилади.

Ресторанга гуруҳ меҳмонлар таклиф қилинганда таклиф қилган киши уларни кутиб олади. Бунинг учун бош официант кутувчининг қаерда туриши кераклигини олдиндан айтади. Таклиф қилинганлар ресторан олдида тўпланиши ва залга баробар киришлари мумкин. Таклиф қилган киши албатта уларни бошлаб олдида киради.

10.2. Буюртма қабул қилиш

Меҳмонлар жой-жойларига ўтирганларидан сўнг бош официант ёки официант уларга таом ва ичимлик танлаш учун таомнома тавсия этади. Буюртма қабул қилинади ва бажариш учун киришилади. Бундай ҳолларда бош официант ҳам хизмат қилувчи официантга ёрдамлашиши мумкин. Одатда официант столнинг чап томонидан келиб ичига таомномани меҳмонларга

беради. Гуруҳга хизмат килаётганда таомномани ёши улуг кишига такдим этади, агар аёллар бўлса, улар орасидаги ёши каттароғига таомнома тугилади.

Агар мижозлар икки киши-эркак ва аёл бўлса, таомнома эркак кишига берилади, ўз навбатида эркак киши таомномани аёлга узатади. Аёл таом танлаб бўлгач, эркак киши официантга буюртма беради. Гуруҳ кўпчилик бўлган тақдирда таомномани официантга мурожаат қилган одамга берилади. Официант икки ва ундан ортиқ таомнома келтириши ҳам мумкин. Агар ресторанга ҳарбий хизматчилар келган бўлса, таомнома унвони юқорида кишига тавсия этилади.

Таомномани бериб, официант ичкарига кириб кетади. Меҳмонларга таом танлашда имкон яратади, қайтиб келган официант ўнг томонда туриб буюртмани қабул қилиб олади. Бордию, мижозлар таом танлашда қийналса, официант ёрдам беради. Овқатлар номини ва сифатини айтиб тавсия қилади. Агар официант билимдон, тажрибали бўлсагина таомлар мақтовини ўрнига қўйиши мумкин, мавсумларга қараб таомлар, сабзавот, мевалар ҳақида қисқача маълумотлар беради, қандай суюқ овқатлар, иккинчи овқатлар ва ичимликлар, балиқли, сутли, хамирли таомлар ҳақида гапириб тавсия қилади. Совуқ тушиши билан калорияли таомларга эҳтиёж ошади, буни ҳам ҳисобга олиш керак.

Таом танлашда хўрандаларга малакали ёрдам қилиш учун официант қуйидагиларни билиши шарт:

- хизмат қилиш жараёнини тезлатиш учун иссиқ цехда қанча тайёр таом борлигини;
- қанча вақт ичида овқат тайёр бўлишини;
- мавжуд гарнирлар ва соуслар ассортиментини;
- таомларга тавсифлар беришни.

Официант мижозларнинг энг нозик имо-ишораларини сезадиган бўлиши керак. Агар хўрандалар ўзаро гапга тушиб кетишса, официант, буюртмаларининг қабул қилишга тайёрман, деб огоҳлантириши лозим. Истеъмолчилар шошилаётганлигини айтишса, официант доимий мавжуд таомларни тавсия қилиши мумкин ва шу заҳотиёқ овқат келтирилади. Буюртма қабул қилганда официант тикка туриши ёки буюртма берувчига сал энгашиши мумкин, аммо столга блокнотни қўйиб ёзиши мумкин эмас. Буюртма икки нусхада ёзилади. Чап қўлда рақамланган бланка дафтарчаси, ўнг қўлда қалам бўлади. Таомнинг номи, баҳоси аниқ ёзилиши керак. Ҳар бир таом ҳақидаги ёзув бир қаторга жойлансин. Мижоз таом ҳақида баъзи мулоҳазаларини айтиши мумкин, официант уни ҳисобга олиб, қаноатлантиришга ҳаракат қилади.

Алкоголли ичимликларнинг ишлаб чиқарилган жойи, қуввати айтилади, уларга мос газаклар буюрилади. Кофе, қора кофе буюрилганда нима қўшилиши, чой лимон биланми ёки бошқа ширинлик биланми, айтилади. Буюртма қабул

қилиб олингандан сўнг официант тезликда кетиб қолмасдан ёзилган нарсаларни хўранда иштирокида такрорлаб текширади ва тўла ишонч ҳосил қилиб, буюртмани бажаришга киришади. Шундай қилинганда официант баъзи хатолардан ҳоли бўлади ва иккинчи маротаба меҳмоннинг олдига бориб таомномани қайта текшириб юрмайди. Ҳар бир таомга официант қисқача тавсиф беради: шўрва, мастава, мошхўрда, угра, палов, манти, чучвара ва ҳоказо.

Истеъмолчилардан буюртма қабул қилиб олиш ҳам ўз йўлига рестораннынг тегишли даражада ўзига хос рекламасидир. Официант мижозлар эътиборини таомномада мавжуд таомлар, ичимликларга қаратиши керак, маҳсулотларнинг сифатига яхши баҳо бериши лозим.

Официант учун мураккаб ишлардан бири бир неча якка келган истеъмолчилардан бирданига буюртма олишдир. Буларнинг ҳар бирига алоҳида ҳисоб очиши ва бир неча хил таомлар, ичимликларни олиб келиб, кимга қайсиси тегишли бўлса, алоҳида-алоҳида бериши лозим. Буюртма қабул қилган официант столдаги идиш, қошиқ, вилка ва бошқалар келтириладиган таомларга етарли ва мос келадими, буни ҳам текшириб кўради.

Уларда камчилик бўлса, ўрнини тўлдиради. Бордию, балиқ билан оқ мусаллас буюрилган бўлса, балиқ ейишга хос нарсалар келтирилади, битта вилка ўнг томонга қўйилади, ортиқчалари олинади, вино учун рюмка қолдирилади, бошқа рюмкаларни йиғиштириб олиш мумкин, аммо фужер овқатланиш охиригача туриши керак. Официант хўрандаларга овқатларни келтириш мумкинлиги, буюртмалар 10—15 дақиқадан сўнг тайёрланишини айтади.

10.3. Буюртмаларни бажариш

Буюртма қабул қилингандан сўнг официант уни навбат билан бажаришга киришади, хизмат қилиш жараёнини қуйидаги тизим бўйича амалга ошириш мумкин:

- официант идиш-товуқ турадиган хонага кириб, керакли нарсаларни олиб чиқади;
- совуқ таом ва газаклар учун идишлар олади;
- ўзи қабул қилган буюртмани беради.
- иссиқ таомлар буюради;
- касса машинасида маҳсулотларни олиш учун чек ёздиреди. Чекни ошпазга бермагунча официант овқат таркатадиган жойдан кетмаслиги керак.

Баъзи ресторанларда буюртманинг анча мураккаб усули мавжуд. Бир неча турли буюртмаларни бажаришга тўғри келиб қолса, мижозлар гуруҳда 4-6 киши бўлса, буюртмаларни бажариш бошқача бўлади. Аввал официант идиш-товоқлар олади ва совуқ газак буюради. Бошқа таомларни ҳам олиб, ёрдамчи стол устига қўяди, сув ёки пивони тўғридан-тўғри столга беради. Бу пайт буюрилган совуқ газак тайёр бўлади.

Уларни спиртли ичимликлар билан столга қўйилади ва иссиқ овқат буюрилади. Уларни ҳам белгиланган дақиқада олиши керак. Агар официант таомни вақтида олиб келиб мижозларга бермаса, у совиб қолади. Таомни тайёр бўлгандан сўнг дарҳол бериш зарур. Бир неча кишиларга бир хил таом, салат бериладиган бўлса, официант уни олади ва тарелкаларга бўлиб хўрандалар олдига қўяди.

Тарқатиш жойидан таомларни олган официант уларнинг ҳар бирини кўриқдан ўтказиши керак. Бир хил шаклланган таомларда ҳар хил кўриниш бўлса, бири оз, бири кўп бўлса, официант бундай таомларни хўранда олдига қўймаслиги лозим. Бундай ҳолларда бош официант ёки ишлаб чиқариш мудир чакорилади, йўл қўйилган хато тузатилади. Яхши шаклланмаган, куйган ёки совуб қолган таомни мижозга бериш – ресторан обрўйига путур етказишдир.

Буюртмага мувофиқ стол устига дастурхон ясаати. Официант дастурхон ясатишда қуйидаги қоидаларни бажариши шарт:

- ошхона анжомлари марказдаги тарелкадан ўнг ва сўл томонга қўйилади, пичокнинг ўтқир томони ўнгга қаратилади, вилка чапга уч томони юқорига қаратиб қўйилади;
- стол ясатиш пичокдан бошланади, у чапдан ўнгга қаратиб қўйилади;
- вилкалар ўнгдан чапга қаратилади;
- столга уч комплект анжомлар қўйилади, тўртинчиси газак тарелкасида салфетка остида туради;
- ёғ учун ишлатиладиган пичок пирожки тарелкасининг ўнг томонига қўйилади;
- ширин таомлар учун анжомлар: пичок, вилка, қошиқ ва бошқалар ҳам қоидага биноан терилади;
- анжомларни шундай қўйиш керакки, улар бир-бирларига тегмасин.

Овқатланиш анжомларини ҳар бир хўранда учун алоҳида берилади: энг аввал ошхона кичик тарелкалари, газак учун тарелкалар, чап томонга гумма учун тарелкалар қўйилади. Гумма ва кичик ошхона тарелкалари оралиғида иккита вилка учлари тепага қаратилган ҳолда қўйилади,

тарелканинг ўнг томонига иккита пичоқ ҳар иккаласи ўткир томони билан тарелкага қаратилган бўлади. Нонушта ва тушлик учун бу анжомлар етарли. Тушлик пайтида қўшимча равишда қошиқ берилиши мумкин. Овқатланиш анжомлари миқдори бериладиган таом ва ичимликлар ассортиментига боғлиқ. Мисол учун европача нонушта учун қуйидагилар назарда тутилади (колбасадан тайёрланган совуқ газак): биринчи тур-газак тарелкаси ва газак анжомлари: иккинчи тур (иссиқ таом) майда ошхона тарелкаси ва ошхона анжоми; агар туристлар гуруҳига хизмат қилинаётган бўлса, столга ҳар эҳтимолга қарши кофе ва чой чашкалари, кофе идиши, сут солиш учун идиш, қанддон, қиём ва лимон учун идишлар ва бошқалар қўйилади; ҳар икки турда ҳам ёғ учун пичоқ қўйилади.

Таомномага мувофиқ нонушта, тушлик, кечки овқат дастурхонларини официантлар безатади, тўлдиради. Шунинг билан бирга дастурхонни қўшимча безаш бўйича ҳар хил вазиятлар ҳам вужудга келиши кўзда тутилади. Бир неча мисоллар келтирамиз. Тушлик таомномасида чинни идишлар ва ошхона анжомларидан ташқари қўшимча шиша ва биллур идишлар қўйилади; фужерлар, қадахлар, рюмкалар ўрнига фақат фужерлар қўйилади, чунки мижозлар алкоғолли ичимликлар ичадими-йўқми олдиндан айтиш қийин. Анжомлар мўл бўлгандагина фужерлар ёнига рюмкалар қўйиш мумкин.

Кечки пайтларда люкс ва олий тоифали ресторанларда фужер ва рюмкадан ташқари кучли ичимликлар учун алоҳида рюмкалар қўйилади.

Стол ясатишда биллур, шиша идишлар қўйилиши таомномада кўрсатилган вино-ароқ ичимликлари мавжудлигига боғлиқ. Буни ҳисобга олган ҳолда қўшимча қуйидагилар қўйилади:

- шампан виноси учун қадах (биринчи қаторга чапдан ўнгга), фужер, ёнига-вино учун рюмка қўйилади, сўнгра ароқ учун рюмка; иккинчи қаторга шампан виноси учун қўшимча фужер қўйилади;
- шампан виноси учун ўша фужер, оқ мусаллас учун рюмка (биринчи қаторда ўша тартибда, фужер, кейин-вино ва ароқ учун рюмкалар; иккинчи қаторда-шампан виноси учун қадах ва вино учун рюмка қўйилади);
- шампан виноси учун қадах, оқ мусаллас учун рюмка, қизил мусаллас виноси учун рюмка (биринчи қаторда фужер, вино ва ароқлар учун рюмкалар; иккинчи қаторда шампан виноси учун қадах, винолар учун рюмкалар қўйилади).

Стол безатишда юқорида айтилган рюмка, қадах ва фужерлар ичимликлар берилиши тартибига мос келиши керак. Алкоғолсиз

ресторанларда вино-ароқ бўлмайди, шунинг учун столга фақат фужер қўйилади.

Кўп ҳолларда газак столга хизмат жараёнида берилади. Бундай пайтларда столга ширинликлар учун анжомлар: пичоқ, вилка, қошиқ ёки пичоқ билан вилка қўйилади. Пичоқнинг ўткир тарафи тарелкага қаратиб қўйилади. Официант олти кишилик столга хизмат қилса, шампан виноси солинган челақча ёки мева солинган ваза қўйилиши мумкин. Стол ўртасига бўйи пастроқ вазада гул қўйилади.

Рестораннинг дахлизи ва бошқа очиқ жойларда ҳам стол ясатиб қўйилиши мумкин, аммо чанг тушмаслиги учун рюмкалар тескари қилиб қўйилади. Газак тарелкалари салфетка билан ёпиб қўйилади, ёки стол устига дастурхонга салфетка солиниб, устига тарелкани тескари қилиб қўйилади. Алоҳида ҳолатларда ресторанда шароитга қараб иш қилинади. Чунки туристлар томонидан қўшимча буюртмалар ҳам тушиши эҳтимолини ҳам ҳисобга олиш керак бўлади.

Хизмат вақтига қараб стол ясатилиши ҳам ўзгариб туриши мумкин. Масалан, нонушта пайти бир хил, тушлик ва кечки овқат пайти бошқа хил бўлади. Хизмат жараёнида ҳам стол усти анжомлари ўзгариб қолиши мумкин. Таомномада баликли ва гўштли овқатлар назарда тутилса, столга фақат газак анжомлари-иккитадан пичоқ ва вилка қўйилади, иссиқ овқат берилганда яна керакли нарсалар қўшилади.

10.4. Столни сервировкаш (безатиш)

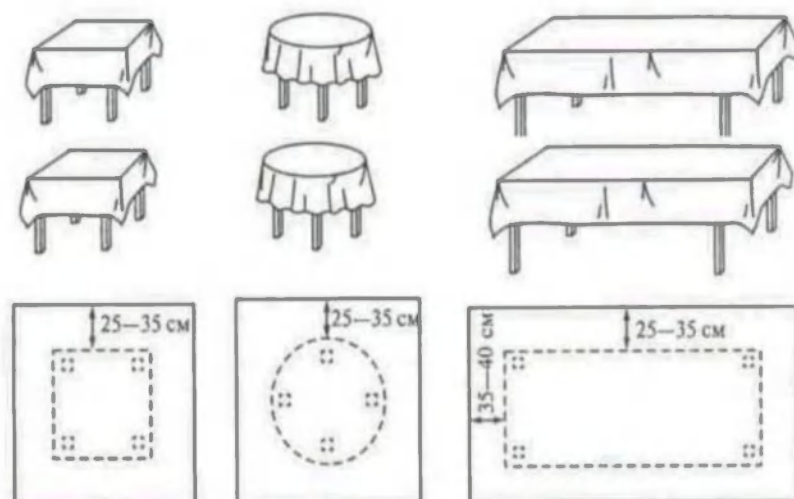
Дастлаб қайд қилиш керак-ки, сервировка сўзи бизнинг тилимизда сервислаш, тузамоқ, ясатиш, ясамоқ маъноларини беради. Лекин бу сўзлар ишлатилмасдан асосан сервировка сўзи ишлатилмоқда. Сервировка – ресторандами, кафедами ёки уйдаи дастурхонни меҳмон учун тузатиш, овқатланиш учун керакли ошхона идиш-товокларини қўйиш ҳисобланади.

Ҳозирда ресторан ва кафеларда дастлаб буюртмалар ёки эркин ҳолатларда мижозларни қабул қилиш учун столлар танланади ва уларни жой-жойига қўйиш ҳам анча лойиҳалаштиришни талаб қилади.

Столларни сервировкашнинг учта усулини келтиришади: *тўлиқ сервировка, банкет учун сервировка ва стандарт сервировка*. Ресторанларда столларни сервировкашдан олдин албатда столларнинг қўйилишига эътибор беришади. Ресторанлар ва кафеларда столларнинг қўйилиши бўйича мажбурий кўрсатмалар йўқ.

Кўп ҳолларда ресторан ёки кафеларнинг менжерлари столларни ўзининг хоҳиши ва диди бўйича қўйдиради. Лекин ҳозирда столларнинг

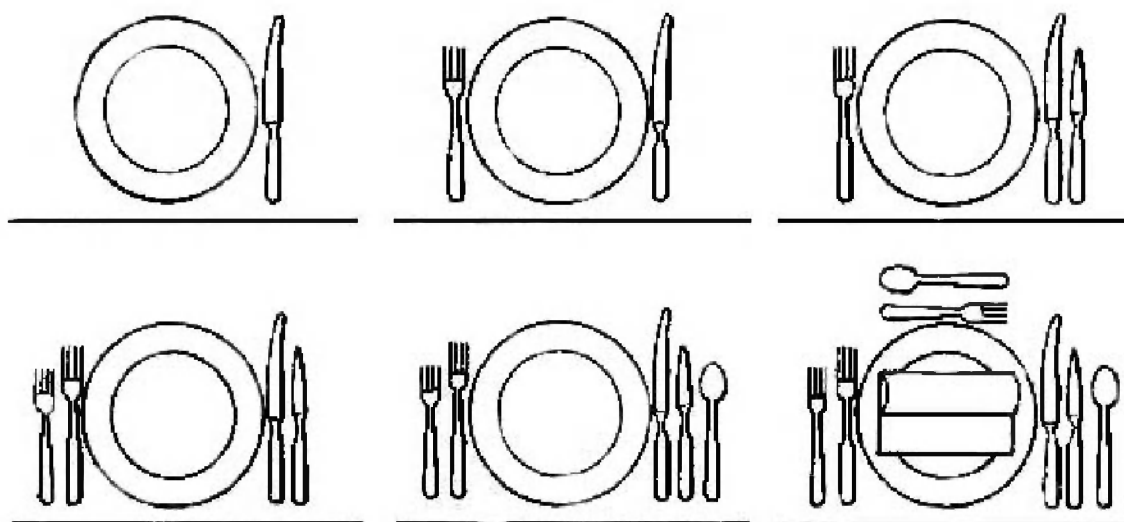
шакли бўйича танлаш ва уларни аралаштириб қўйиш кўпрок одат тусига кирган. Улар қуйидагича жойлаштирилади (35-расм).



35-расм. Ресторан ва кафеларда столларнинг қўйилиши.

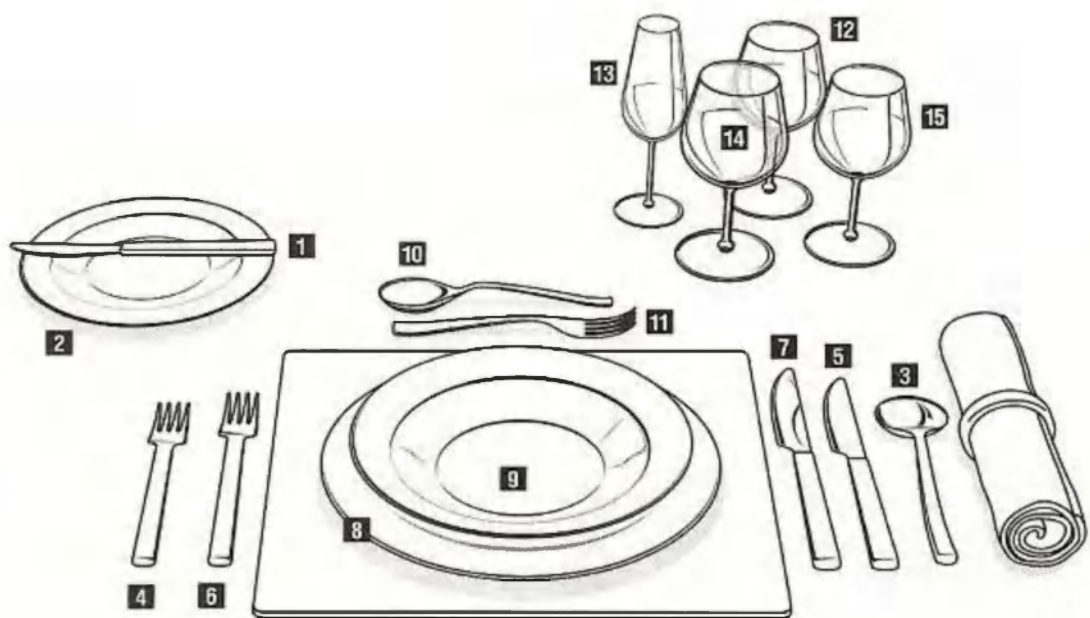
Туристлар овқатланадиган столни сервировкалаш қуйидаги икки босқичда амалга оширилади (36-расм).

Биринчи босқич



Иккинчи босқич

36-расм. Столлар сервировкаси.



37-расм. Столлар сервировкаси учун идиш-товоклар.

1.- ёғ учун пичоқ; 2-нон ва ёғ учун тарелка; 3-қошиқ; 4-денгиз маҳсулотлари учун вилка; 5-денгиз маҳсулотлари учун пичоқ; 6-гўшт ва салат учун вилка; 7-ошхона пичоғи; 8-манзарали тарелка; 9-шўрва учун тарелка; 10-десерт пичоғи; 11-десерт вилкаси; 12-сув учун стакан; 13-шампан виноси учун бокал; 14-қизил вино учун бокал; 15-оқ вино учун бокал.

Стол сервировкаси. Сервировкашнинг сонсиз-саноксиз кўринишлари мавжуд. Чунки давлатлардаги ресторанларнинг менежерлари албатта стол сервислашида ўзларининг хоҳишлари бўйича иш тутишади. Лекин халқаро туризмда бир неча вариантлари мавжуд: нонушта учун, банкетлар, коктейллар, махсус таомлар (сир, лобстер, устрица, дудланган балиқ) ва бошқалар. Столга қўйиладиган ошхона асбоб-ускуналарига келганда эса икки хил усулни кўпроқ ишлатишади.

Биринчи усулда иккита қошиқ, иккита санчик, шўрва қошиғи, десерт қошиқ ва санчикиси қўйилади. Официант эса мижознинг буюртмасига қараб кераксиз анжомларни олиб ташлайди. Иккинчи усулда – битта қошиқ, санчик, пичоқ, салфетка, нон ва ёғ учун лycopчa қўйилади. Баъзида туристларнинг буюртмаси анча кимматлилигидан столга қўйиладиган ошхона идишлари кўпайтирилади.



a)



б)

38-расм. Столни бир кишига сервислашнинг икки варианты. а) - оддий буюртма; б) - қиммат буюртма.



39-расм. Столни тўрт кишиликга сервисидаш.



40-расм. Столни янги йилга сервисидаш.



41-расм. Столни тўйларга сервисидаш.



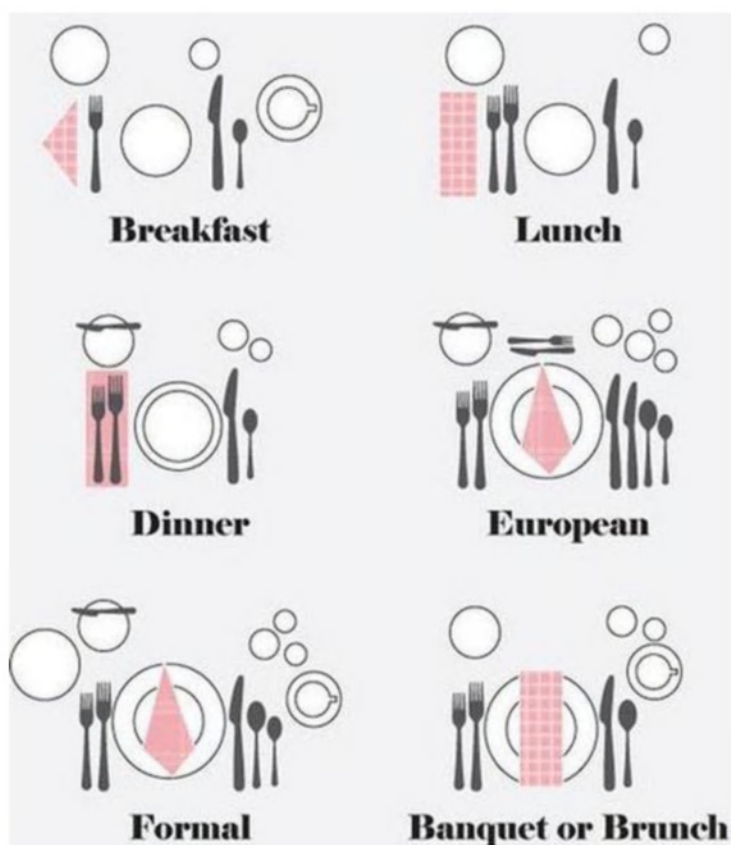
42-расм. Столни никоҳ тўйлари учун сервислаш.



43-расм. Банкет сотолини сервислаш.



44-расм. Столни сервисида салфеткаларни қўйиш вариантлари.



45-расм. Столни Европача сервисида қўйиш вариантлари.



46-расм. Столни сервировкада учун гуллар.

10.5. Официантнинг иш техникаси

Таом ва ичимлик беришга киришар экан официант қўйидаги хизмат қилиш техникасининг умумий қоидаларига риоя қилиши шарт:

- мижозларга тез ва шовкин-суронсиз, осойишталик билан хизмат қилиш, аммо атрофдагилар кўз олдида шошма-шошарлик билан ҳаракат

килиши ҳам ўринли эмас. биринчи овқат берилишини мижозлар 20 дақиқадан ортиқ кутмасликлари лозим;

- официант идиш-товоқ ва бошқа анжомларни мижозлар олдига шовқинсиз, шошмасдан, эҳтиёт бўлиб, тартиб билан қўйишни билиши;

- официант таом ва ичимликларни мижознинг ўнг томонидан ўнг қўли билан қўйиши. навбатдаги таом стол устидан фойдаланилган идишлар йиғиштирилиб олингач берилади;

- таомнома бўйича буюрилган таомларни официант махсус идишларда олиб келади: шўрва ва бошқа суюқ овқатларни косаларда, иккинчи иссиқ таомларни тарелкаларда, ширинликларни ўзига хос идишларда;

- иссиқ таомлар беришдан оддин улар остига қўйиладиган илиқ тарелкалар бўлиши шарт. агар иссиқ овқатга гарнир ёки кўкатлардан салат бериладиган бўлса, улар таомли тарелканинг чап томонига қўйилади. бўшаган идишларни ёки ейилмай қолган овқат қолдиклари бор идишларни официант мижоз рухсати билан олиши керак. бу ишларнинг ҳаммаси навбатдаги таом келишига қадар бажарилади;

- официант таомнома бўйича буюрилган таомни патнисда олиб келади, кўп ҳолларда овқатланиш анжомлари билан бирга келтиради. патнисни ёрдамчи столга қўйиб, овқатни тарқатиш мумкин;

- таомлар бир-бирига мосланган ҳолда тарқатилади: увилдирик сариёғ билан, кам тузланган балиқ янги сабзавот билан, бу махсулотлар ҳаммаси бирга берилади. буларни усти ёпилган патнисда олиб келинади. вазаларни қўйишда эҳтиёт бўлиш керак, узун оёкли вазаларни юқорироқ томонидан ушланади. тарелкани ушлашда панжанинг тўрт бармоғи остига қўйилиб бошбармоқ билан чети тутилади;

- баъзи тарелкаларнинг таг томонидаги қўйиладиган қисми ночорроқ бўлади, уларни ушлашда эҳтиёт бўлиш керак. уларни кафтда бошбармоқ билан қисган ҳолда олиб юриш лозим;

- салат ва гарнирлар соус билан аралаштирилганда қошиққа ёпишиб қолади, уни вилка билан қириб тозалаш мумкин;

- овқатларни бир идишдан иккинчисига солишда ҳам тегишли тартиб мавжуд. олдин асосий таом, сўнгга гарнир ва соус солинади. бунда эҳтиётлик билан ҳаракат килиш керак, овқат қисмлари бир-бирларига аралашиб кетмасин.

Овқатланиш анжомлари – тарелка, пичок, вилка, қошиқлар, таом келтиришда официант қуйидаги қоидага риоя қилиши керак:

- таом олиб келишда официантнинг бош бармоғи тарелка чеккасининг тепа томонида бўлиши шарт;

- пиёла, стакан лабларига қўл теккизиш мумкин эмас;
- стакан, пиёла қўйиладиган идишлар курук бўлиши керак;
- овқат жиҳозларининг сопи, балдоқларидан ушлаш тавсия қилинади;
- рюмка, стакан, чашка ва бошқаларни столга шовқинсиз қўйиш керак;
- стол йиғиштирилганда дастурхондаги увокларни полга қоқиш ярамайди;

- истеъмол қилиб бўлинган таом идишлари йиғиштириб олингандан сўнг навбатдаги таом берилади;

- таом тарқатишда балдоғидан ушлаш, идиш тагини артиш керак;
- ёрдамчи столда овқат сузилганда мижозга кўриниб турсин;
- овқатни қайта сузишда қошиқ, вилкадан фойдаланилади, қошиқ ўнг қўлда, вилка чап қўлда бўлиши лозим;

- овқат идишга ошхонада қандай солинган бўлса, қайта сузишда ҳам шундай бўлиши шарт, унинг ташқи кўриниши бузилмасин;

- агар овқат бир неча мижозга тарқатиладиган бўлса, улар орасида аёллар бор бўлса, энг аввало таом аёлларга берилади (агар болалар бўлса, биринчи навбатда уларга бериш керак).

Кўп ҳолларда столга қайноқ таомлар берилади, бундай ҳолларда официант мижозни огоҳлантириши зарур.

Патнис билан овқат ташиш қоидалари:

1. Официантнинг асосий асбоби патнисдир, унда официант шакли ва массаси ҳар хил бўлган нарсаларни ташийди. Патнислар: олтигача ошхона тарелкаси сиғадиган катта, 3—4 та тарелкага мўлжалланган ўртача, ўртачанинг ярмига тенг ҳажмдаги кичик турларга бўлинади.

2. Патнис ташишнинг бир неча усуллари бор: патнис икки қўл кафтига қўйиб кўтарилади, бармоқлар очик ҳолда туради; енгил патнисларни беш бармоқ учлари билан кўтарилади. Ҳар қандай ҳолат бўлса ҳам патнис елкадан баланд кўтарилмайди. Патнисда олиб борилаётган нарсалар салфетка билан ёпилади, бу идишларнинг силжиши ва бир-бирига урилишининг олдини олади.

3. Таом ва ичимликлар патнисга бир сидра қилиб терилади; оғиррок идишлар официант томонга қўйилади, бўйи узунлари ўртада бўлади. Буфет маҳсулотлари ва ошхона таомлари алоҳида-алоҳида олиб келинади, чунки бирга олиб келиш-хизмат муддатини чўзади ва идишлар бир-бирига тўкнашиб кетиши мумкин. Буюртмани бажаришда биринчи буфет маҳсулотлари ва сув келтирилиши лозим. Патнисни паст қилиб тизза тенглигида кўтариш ярамайди.

4. Овқат тарқатадиган жойдан патниснинг икки четидан ушлаб кўтариб кетилади. Сўнгра ўнг қўли билан уни ушлаб, чап қўли бармоқларини патниснинг остига ўртасига йўналтиради. Официант озгина эгилган тўрт бармоқлари учлари

билан патнисни кўтаради. Официант столга хўранданинг чап томонидан ёндашади. Официантнинг ўнг қўли деярли бўш бўлади, эшик очиши ва бошқа юмушларни бажариши мумкин.

5. Официантнинг иш жараёнида кичик патнислар қўл келади. Уни ушлаб туриш осон, даст силкиб кафтга қўндириш мумкин. Патнисни тирсак баробарида кўтариш тавсия қилинади.

Агар официант хизмат қилиш техникаси қоидаларини яхши ўзлаштирса, патнис билан ишлаш муваффақиятли бўлади:

- таом идишлари қопқоғи ёрдамчи столга тескари қилиб қўйилади;
- навбатдаги таомни беришдан олдин столда жой хозирлайди, фойдаланилган идишларни йиғиштириб олади, янги анжомлар қўяди. Идишларни йиғиштиришда ҳар бир мижоз олдига келиб чап томондан хизмат қилади. Идишларни стол тепасидан олиш мумкин эмас;

- газаклар, иссиқ таомлар, ичимликлар тегишли идишларда қуйидаги тартибда берилади: биринчи навбатда столга маъданли ёки мева сувлари қўйилади, сўнгра нон, агар буюрилган бўлса, газак, вино берилади, булардан сўнг

иссиқ овқат келтирилади.

10.6. Банкетларда хизмат кўрсатиш

Банкет ўтказишда мебеллар қуйидагича ўрнатилади. Столлар, стуллар, кресло, ярим креслолар, официант учун ёрдамчи стол, сервантлар қўйилади. Агар буюртма берилишида айtilган бўлса, қаҳва учун алоҳида зал тайёрланади ва шунга мосланган стол, стул, кресло, ярим кресло, диван қўйилади.

Ресторанда ҳамма вақт ҳам тегишли банкет столлари бўлавермайди. Булар одатдаги квадрат столлар билан алмаштирилиши мумкин, чунки бундай столлардан исталган банкет столлари яшаш имкони бор.

Агар банкет қатнашчилари унча кўп бўлмаса, думалок стол атрофига ўтказиш лозим, бу анча қулай, ҳамма қатнашчилар бир-бирларини қуриб турадилар, бундай столларга 8 дан 25 кишигача жойлаштириш мумкин. Алоҳида залда қаҳва тарқатишда думалок ёки чўзинчоқ столлардан фойдаланиш тавсия этилади, буларга 10-12 меҳмон сиғиши мўлжалланади.

Банкет столларини жойлаштиришда залнинг майдони ҳисобга олинади, унинг сиғими, банкет иштирокчиларининг миқдори, ойна-эшиклар жойлашуви, устунлар, токчалар мавжудлиги назарда тутилади. Столларни бир қатор бир-бирига параллел қилиб қўйиш мумкин. Бунда ҳурматли меҳмонлар учун алоҳида жой ажратилади.

Энг муҳими шундаки, залдагиларнинг биронтаси хурматли меҳмонларга орқа томони билан ўтирмасин. Бу ҳақда бош официант ғамхурлик қилиши керак. Ўринларни режалаштирганда буюртмачи билан келишиб олиш керак. Айниқса, хорижий меҳмонлар, туристлар зиёфатида ўша мамлакатларга хос удумлар қўлланилиши мақсадга мувофиқдир.

Банкет столлари эни бўйича бир текис, тўғри туриши учун майдачуйда нуқсонларни ҳам тугатиш керак. Бунинг учун стол оёқлари остига тегишли нарсалар тикиштириш керак. Столларни бир-бирига зичлаб қўйиш билан ҳам бунга эришиш мумкин. Айниқса, хурматли меҳмонлар ўтирадиган столларга эҳтиёт бўлиш керак. Меҳмон столи билан кўндаланг қўйилган асосий столлар орасида 1-2 мли йўлак бўлиши зарур. Хурматли меҳмонлар учун стол фақат бир томондан ясатилади, унинг эни энсизроқ бўлади, лекин 70 см дан кам бўлмаслиги керак.

Залда банкет столларидан ташқари ёрдамчи столлар, сервантлар девор ёнларига, бурчаклар, устунлар атрофига қўйилади. Улар идиш-анжомлар ва ичимликлар қўйишда фойдаланилади. Буларнинг сони зал майдонига боғлиқ. Битта ёрдамчи стол ёки сервант 12-15 кишига хизмат кўрсатиш учун етади.

Официантлар столлар атрофига стул ва креслолар қўйиб чиқади, стуллар мижозларнинг стол томон ўтишида ҳалақит бермаслиги керак. Сўнгра официантлар столларни тўғрилайди ва дастурхон ёзади.

Столларга дастурхон ёзилиши. Аввал столлар устига калинроқ юмшоқ мато солинади, сўнгра дастурхон ёзилади. Устига идишлар қўйилганда тақир-туқур овоз чикмайди, чинни, шиша ва бошқа хил идишлар синмайди, идиш туби столда текис туради, тўқилган суюқлик намини ўзига тортади.

Ресторандаги банкет столлари устига ёзиладиган дастурхонлар уларга мос келиши зарур. Бир дастурхонни битта столга солиш мумкин, унинг четлари стол четидан 20-30 см осилиб туриши керак. Агар бундан узун бўлса, осилиб қолади, калта бўлса, хунук кўринади. Агар столнинг ён томонига киши ўтирмайдиган бўлса, стол четидан 30-40 см осилиб туриши мумкин.

Думалоқ столларга бир ёки бир неча дастурхон ёзиш мумкин, осилган бурчакларини мослаб қайтарилади.

Стол безатиши. Банкет столига идишлар, қадах, фужер, рюмка ва бошқа анжомлар қўйилиши ресторан таомномасига ва газак, таом, ичимликлар берилишига боғлиқ. Банкет столига аввал майда ошхона тарелкалари қўйилади, булар устига газак ва бошқа чуқур тарелкалар

қўйилади. Тарелкаларни қўйиш тартиби қуйидагича.

Официант мўлжал билан стол марказини аниқлайди ва уни ўртадан бўлади. Бир томонига марказий тарелкани қўяди, унинг ўнг ва чап томонларига бошқа тарелкаларни қўйиб чиқади. Ҳар бир кишига 0,8-1 метр жой мўлжалланади. Меҳмонлар сонига қараб тарелка терилади. Бир томонга тарелкалар қўйиб чиққан официант столнинг иккинчи томонига ўтади ва қарши томондаги тарелкалар рўпарасига бир қатор тарелкалар қўйиб чиқади.

Яна бошқа усули ҳам бор, аввал стуллар қўйиб чиқилади, столнинг нариги томонидан ҳар бир стул рўпарасига тарелка қўйилади ва уларга мослаб столнинг иккинчи томонига ҳам тарелкалар терилади.

Банкет столига тарелкалар териш қуйидагича бўлади:

1. Тарелканинг чети стол четидан 1-2 см ичкарида бўлади.
2. Тарелканинг ресторан эмблемаси ёки белгиси туширилган томони меҳмонга юзланиши керак.

3. Ҳурматли меҳмонлар ўтирадиган жойлардаги дастурхон махсус усулда ясатилади, тарелкалар оралиғи бошқаларга қараганда кенгрок қолдирилади.

4. Тарелкаларни стол оёқлари тепасига қўйилмайди. Ошхона анжомлари қўйилганда шу нарсага эътибор бериш керакки, тарелканинг ўнг томонига ошхона пичоғи ўткир томони тарелкага қаратиб қўйилади, сал ўнгрокда балиқ учун пичоқ яна ўнгрокда суюқ таом ичиш учун қошиқ ич томони тепага қаратиб қўйилади, яна ўнгрокда газак пичоғи ўткир томони тарелкага қаратиб қўйилади.

Ошхона тарелкасининг чап томонига тишларини юқорига қаратиб вилка қўйилади. Чапрокда ош қошиқ ёнида балиқ учун вилка туради, унинг ёнида газак вилкаси тишлари юқорига қаратилган ҳолда қўйилади. Ҳамма анжомлар соплари бир чизикда бўлади. Қошиқ ва пичоқлар сопи ўнгга, вилка сопи чапга қаратилади.

Таомномада белгиланган анжомлардан ташқари бошқа нарсалар олиб келиш тавсия этилмайди. Банкетларда стол безатишнинг ўзига хос хусусияти яна шундан иборатки, пичоқ ва вилка дастурхон устига эмас, газак тарелкасига қўйилади ва усти салфетка билан ёпилади.

Банкет столига фужерлар қўйилганда официант шу нарсага эътибор бериши керакки, фужерлар тарелка чеккасида 3-5 см ораликда турсин. Столнинг чиройли чиқиши кўп ҳолларда фужерларнинг дид билан теририлишига боғлиқ. Фужерлардан ўнг томонда, стол четига параллел қилиб рюмкалар терилади. Фужер ва рюмкалар орасига шампан қадаҳлари

қўйилади. Коньяк ёки ликёр учун рюмкалар бу ичимликлар келтирилганда олиб келинади.

Агар таомномада қувватли винолар белгиланган бўлса, вино учун рюмкалар ароқ ва вино рюмкалари орасига қўйилади. Шарбат ичиш учун стакан иккинчи қаторга вино рюмкаларидан чап томонга қўйилади.

Банкет столи безакларидан ажралмас бир қисми – сочик-салфеткалардир. Улар чиройли тахланган ва газак тарелкаларига солинган бўлади.

Янги узилган гуллар сувли гулдонларда қўйилади. Гул қўйилган гулдонлар унча баланд бўлмаслиги керак, чунки гуллар баланд бўлса, столнинг икки томонида ўтирувчи меҳмонларнинг ўзаро суҳбатига халақит беради. Гул гулдонларини одатда стол марказига бир қатор қилиб қўйилади, улар ораси бир хил узунликда бўлиши, гуллар бир текис туриши лозим. Бу ишлар официант зиммасига юклатилади. Энг чиройли, манзарали гул стол марказига қўйилади. Чунки бу ерда банкет ташкилотчилари ва ҳурматли меҳмонлар ўтиради.

Кўп ҳолларда гул солинадиган гулдонлар ичига яхши ювилган шағал ташланади. Ана шундай қилинганда ҳар бир гулнинг тупини шағал ораларига киритиб исталган томонга қаратиб қўйиш мумкин. Гуллар бир-бирларига муносиб ўрнашишлари учун сим тўғноғичлардан ҳам фойдаланилади, улар гулларнинг тик туришини таъминлайди. Натижада гулдонда худди жонли гул ўсаётгандай манзара ҳосил бўлади. Баъзан банкет столларини гул билан безашда гулдонларга бир донадан ёки бир неча донадангача гуллар солинади, бу дам ўзига хос чиройли манзара яратади. Думалоқ банкет столларини гул билан безашда гуллар катта гулдонга солиниб, стол ўртасига қўйилади.

Ясатилган банкет столида ортиқча ҳеч нарса бўлмаслиги, у ўзига хос бадий қўринишли бўлиши керак. Зираворлар солинган идишчалар жуфт-жуфт қўйилади. Туз чап томонда, гаримдори - ўнг томонда бўлади. Усти очик идишли зираворларга кичкина қошиқча қўйилади.

Стол устига олдиндан кулдон қўйиб чиқиш, чекиш воситалари ва гугурт қўйиш тавсия этилмайди. Дипломатия қоидаларига кўра қахва берилгандан кейингина чекилади. Бу қоидага риоя қилмай, меҳмон сигарета чека бошласа, официант кулдон келтириб бериши керак. Стол ясатилаётганда буюртмачи кулдон қўйишни талаб қилган такдирдагина, официант олдиндан кулдон қўйиши мумкин. Кулдон чекувчига яқинроқ, стол устидага бўшроқ жойга қўйилади. Кулдонлар кичикроқ бўлгани мақсадга мувофиқдир. Сигареталарни официант пачкани очиб тавсия

килади, бирга гугурт қўшиб беради.

Банкет столи безатишдаги ўзига хос хусусиятлардан яна бири шундан иборатки, ҳар бир банкет қатнашчиси тарелкасининг ўнг томонида стол марказига яқин жойда таомнома карточкаси бўлади, бу карточка босмахонада босилган ёки компьютердан чиқарилган бўлади, шунингдек, меҳмоннинг ташриф карточкаси қўйилади. Ҳар бир таомнома - карточкада банкетнинг тури кўрсатилади. Агар банкет хорижий делегатлар шарафига ўтказилаётган бўлса, карточка икки тилда - меҳмон миллати тилида ва банкетни ташкил қилувчилар тилида чоп қилинади.

Буханка нонлар, булочкалар кесилиб берилади. Тандирда ёпган нон бутунлайича ёки кесилиб, тўртта бўлиниб қўйилади. Банкет бошланишидан 15 дақиқа аввал бош официант ичимлик сувларини олиб кириш ҳақида буйруқ беради. Официант шу нарсага эътибор бериши лозимки, сув шишалари тоза бўлсин, шиша оғизлари тозалаб артилсин. Ичимликлар официантнинг хизмат столига этикеткаси залга қаратилган ҳолда қўйилади. Шишалар усти сочиқ-салфеткалар билан ёпилади.

Банкет бошланишидан аввал ичимликлар тарқатиш назарда тутилган бўлса, рестораннинг зал пешида банкет бошланишига 15-20 дақиқа қолганда бу тадбир бошланади. Алкоголсиз ичимликлар, мусаллас, шарбатлар тавсия этилади. Иссиқ пайтлар мева ва маъданли сувлар берилади. Кулдон, гугуртлар қўйилади.

Рюмкаларга, фюжерларга қўйилган ичимликларни официантлар патнисларда меҳмонларга тавсия этиб юради. Ичимликлар қўйилган рюмкалар тўла бўлмаслиги керак. Патнисда оралари 2-5 см ораликда туришлари лозим. Бўйи баланд рюмкалар патниснинг ўрта томонига қўйилади. Бирданига жуда кўп рюмкалар тўлдирилмаслиги, эҳтиёжга биноан ичимликлар келтирилиши керак.

Банкетда унча кўп киши қатнашмайдиган бўлса, зал-пешда буфет-бар ташкил қилиш ҳам мумкин. Меҳмонлар исталган ичимликларни олиб ичишлари мумкин. Меҳмонлар четроқда суҳбат билан банд бўлсалар, официант бардан олган ичимликларни уларга тавсия қилиши мумкин. Официантлар бўшаган идишларни йиғиштириб олишлари, кулдонларни алмаштириб, тозалаб туришлари зарур. Бу маросим тугагач, меҳмонлар залга ўтади ва банкет тантанаси бошланади.

Банкет столига меҳмонларни жойлаштириш ва уларга хизмат кўрсатишни бошлаш.

Расмий қабул-банкётларда меҳмонларни стол атрофига жойлаштиришда қўйидаги қоидаларга риоя қилиш назарда тутилади:

1. Эшикдан кириш қаршисида ҳурматли меҳмон учун ўрин белгиланади, агар эшик ёнбошда бўлса, ҳурматли меҳмон ўрни кўча томондаги деразалар қаршисидан белгиланади.

2. Қабул-банкети аёл сардорнинг ўнг томонидаги ўрин, ҳурматли жой ҳисобланади, хўжайиннинг ўнг томони - иккинчи жой бўлади.

3. Аёллар бўлмаса, ҳурматли ўринлар қабул-банкети сардоридан ўнг томондаги ва ундан чапдаги - иккинчи ўрин ҳисобланади.

4. Азиз меҳмон банкети сардори рўпарасида ўтиради. Бунда сардордан чап томондаги жой иккинчи ўрин бўлади.

5. Агар қабул-банкети сардори аёли йўқ бўлса, унинг розилиги билан меҳмонлардан бирон аёл бу жойни эгаллаши мумкин.

Ахлоқ-одоб қоидаларига биноан банкетида аёлларга биринчи навбатда хизмат қилинади. Ҳурмат нуктаи назаридан баъзан банкети сардори аёл розилиги билан ҳурматли меҳмонларга аввал хизмат кўрсатилади.

Агар меҳмонлар қаерга ўтиришлари лозимлигини олдиндан билсалар, яна ҳам яхшироқ бўларди. Бунинг учун меҳмонлар катта залда йиғилишгандаёқ ўтириладиган жойлар режаси уларга кўрсатилса, мақсадга мувофиқ бўлади. Ресторанда банкети залига кириш учун кўрсаткичлар қўйилади.

Банкети столлари безатилиб бўлгандан сўнг, бош официант банкети хизматининг хусусиятлари ҳақида официантларга тушунтиради, уларни секторларга, столларга бириктиради. Хар бир официантга вино ва таомлар бериш, секторлар хизматида навбат қоидаларига риоя қилиш ҳақида тушунтирилади. Меҳмонлар залга кириши билан хар бир официант ўз секторида уларга ўтиришида ёрдам қилади. Ҳурматли меҳмонларга бош официант қарайди. Меҳмон кутишнинг энг мураккаб томони-меҳмонлар сони кўп бўлган банкетида хизмат кўрсатишдир. Хизмат кўрсатиш қулай бўлсин деб секторлардаги ҳамма столларга рақамлар қўйиб чиқилади.

Одатда рақам қўйиш тўрға қўйилган столлардан бошланади. Эшикка яқин столларга охириги рақамлар берилади. Хизмат кўрсатиш тартиб-қоидалари ҳақида бош официант олдиндан режа тузиб олади. Режада столлар, секторлар, хизмат бажарадиган официантлар фамилиялари ёзилади. Олдиндан хар бир официант учун ёрдамчи стол белгиланади, бош официант раҳбарлигида официантлар улардан фойдаланади.

Ҳар бир официант гуруҳи учун бош официант хизмат соҳасини режалаштиради, таом, ичимлик ва бошқа нарсаларни қим, қачон олиб келишини буюради ва назорат қилиб туради. У қим, қачон фойдаланилган идиш-анжомларни йиғиштириб олади, тозаларини олиб келиб столга қўяди

-олдиндан белгилайди. Қайси официант бу вазифани бажаришини ўзи хизмат бошланмасдан билиши керак. Меҳмонлар қаҳва залига ўтганларидан сўнг қайси официантлар хизмат қилади, шу вақт банкет столларини кимлар йиғиштиради ҳаммаси бош официантнинг кўрсатмаси ва назорати остида амалга оширилади.

Банкетнинг муваффақиятли ўтишида кўп нарса бош официантга боғлиқ. У ошхона ходимлари, таом тайёрловчилар билан келишилган ҳолда таомномага киритилган таомлар, газакларни тайёрлаш ва столга тортиш вақтини белгилайди. Официантлар бош официант кўрсатмаларини сўзсиз амалга оширишлари зарур. Хизмат жараёнининг бажарилишини назорат қилиб турган бош официант таомларни залга бериш муддатида бажарилаяптими, навбатдаги таом келдими, тоза идишлар столларга қўйилдими - ҳаммасини кузатиб туриши керак.

Банкетда кишилар кўп бўлганда биргина бош официант ҳаракати етарли бўлмай қолади. Бундай ҳолларда бош официант бир-икки официантни ўзига ёрдамчи қилиб олади. Ёрдамчилар рестораннинг ишлаб чиқариш бўлими билан боғланади ва банкет залининг айрим бўлимларида хизмат қилаётган бошқа официантларга раҳбарлик қилади. Бош официант бу вақтда залда бўлади.

Хизмат кўрсатиш жараёнида энг масъулиятли давр – ҳамма официантларнинг залга бир вақтда таом ва ичимликлар келтириши ва залдан чиқишидир. Бу ерда албатта навбат тартибини сақлаш керак, агар навбат тартиби бузилса, официантлар орасида шовкин-сурон, бир-бирига тўқнашиш, стулларга тегиб кетиш, қоқилиш ҳолатлари ҳосил бўлади ва хизмат кўрсатиш жараёни сусаяди. Шунинг учун бош официант официантлар билан махсус дарс ўтказди.

Банкетларга хизмат кўрсатишда айниқса официантнинг касб маҳорати керак. У хушмуомала, эътиборли, хушчақчақ, зукко бўлиши талаб қилинади. Бу хизмат кўрсатишнинг юксак маданий даражасини вужудга келтиради ва меҳмонларда яхши кайфият уйғотади. Банкет ўтказишдаги яна бир муҳим шарт шундан иборатки, официант нафақат бош официант билан, балки бошқа ҳамма официантлар билан ҳам яхши муомалада бўлиши шарт. Официант ёнларидаги секторларда ким хизмат кўрсатишини яхши билиши керак. Таом ва ичимликлар берилганда ҳам официант хушёр бўлиши, белгиланган таомни ўз эгасига янглишмасдан етказиши керак.

Банкетларга хизмат кўрсатиш официант учун синов бўлиши лозим. Тез, хотиржамлик билан, паришонхотир бўлмасдан, шошқалоқлик қилмасдан ишлаш керак. Официант ортиқча шовкинларга йўл қўймаслиги,

идиш-товоқлар йиғиштирилаётганда тақир-туқур қилмаслиги талаб қилинади. Иложи бўлса, официант залда шивирлашиб гаплашсин. Официант қўшни столлардаги шериклари ишини ҳам имконияти борича кузатсин, ортиқча ҳаракатлар бўлса, секин тартибга чақирсин. Бироқ меҳмонларнинг биронта илтимоси ёки таклифи эътиборсиз қолмаслиги керак. Бажариш имкони бўлмаса, меҳмонга тушунтириш, кечирим сўраш лозим. Банкетга хизмат кўрсатиш вақтида официантнинг умумий иш тартиби қуйидагича бўлиши керак:

- расмий банкетларда официантлар юпка оқ қўлқоп билан ишлайди;
- таом олиш учун таом тарқатиш жойига боришда официантнинг чап билагида сочиқча, зарур бўлса патнис ва анжомлар бўлиши мумкин;
- таом тарқатиш жойида, таомларга яхши шакл берилишига эътибор қилиши керак, тарелка четлари тоза ва бошқа анжомлар ҳам талабга жавоб берсин. Камчиликлар сезилса, тезлик билан ишлаб чиқариш бошлиғи ёки ошпазларга хабар қилинсин;
- гарнир, соус алоҳида бериладиган бўлса, асосий таом билан бирга олинсин;
- таомлар олингандан сўнг официантлар залга белгиланган рақам навбати билан киради.

Навбатдаги таом бериш учун банкет столи тайёр эканлигини кўрган бош официант залга кириш учун официантларга ишора қилади. Ўз навбати ва рақамига риоя қилган ҳолда официантлар залга киради, ўз секторлари томон боради, меҳмонлар орқасида икки-уч қадам масофада туради. Бош официант ҳамма нарса тайёрлигига, таомлар келтирилганлигига ишонч ҳосил қилиб, хизматни бошлаш ҳақида имо-ишора қилади. Шундан сўнггина официантлар бир вақтда меҳмонлар олдида келиб таом қўйишни бошлайди.

Таомлар тарқатишнинг эстетик хусусияти шундан иборатки, залда ҳаракат қилаётган ҳамма официантлар бир тартибда таомларни чап қўлда ёки патнисда олиб келишлари лозим, идишлар баландлиги тирсак баробарида бўлиши керак. Залда фақат бош официант кўрсатган йўналишлар бўйича ҳаракат қилиш лозим. Залда ҳаракат қилганда тез ва майда қадам ташлаб юриш тавсия қилинади.

Банкетнинг шаклига қараб умумий қоидаларга риоя қилинади. Рюмкаларга ичимликлар таом келганга қадар қўйилади. Табрик сўзлари айтилаётган пайтда официант ҳаракатни тўхтатади, ўз секторида меҳмонлардан орқа томонда туради. Меҳмонлар аввал қўйилган таомларни истеъмол қилиб бўлгач, официантлар идишларни йиғиштиришга тушади.

Банкетнинг расмий қисми тугаганлиги белгиси зиёфат сохибининг ёки сохибасининг ўрнидан туриши билан билинади.

Банкетдан сўнг бош официант меҳмонларни қаҳва залига таклиф қилади. Агар қаҳва зали бўлмаса ёки банкет залидан узоқда жойлашган бўлса, қаҳва ичиш катта залда ўтказилади.

Банкет залидаги тантаналардан сўнг вақтни шинам жиҳозланган, мебеллар қўйилган манзарали қаҳва залида ўтказиш меҳмонларга қувонч бахш этади. Бу ерда ўтириш учун юмшоқ, кресло, диванлар, яримкресло, стуллар қўйилади. Имконият борича бўйи паст, думалок. ёки чўзинчоқ, столлар қўйилади. Бу столлар атрофида 6-12 киши ўтириши мумкин. Меҳмонлар бу ерда ўзларини эркин тутишлари керак.

Дипломатик ахлоқ-одоб нуқтаи назаридан аёллар учун алоҳида қаҳва зали бўлиши мақсадга мувофиқ. Агар бундай имконият ресторанда бўлмаса, умумий залда бир неча столлар қаҳва ичишга мослаштирилади. Бу столлар оралари узоқ-узоқ қўйилади, меҳмонлар эркин ўтириши ва хизмат кўрсатиш осон бўлиши учун шундай қилинади.

Қаҳва столлари қуйидагича ясатилади. Агар стол устига дастурхон ёзилмаган бўлса, столнинг ўртасига сочиқ-салфетка солинади ва уни саккиз бурчакли қилиб қайрилади. Салфетка марказига мевалар солинган гулдон қўйилади. Банкет столига мевалар қўйилмаган бўлса, шундай қилинади. Ширинликлар учун икки-уч тахлам тарелкалар келтирилади. Уларнинг ёнига салфеткалар устига мева учун анжомлар қўйилади. Тарелкалар олдида думалоқланган салфеткалар бўлади. Қаҳва столининг ўртароғида гулдон ёки қутичаларда конфетлар, печений, пирожний, ширин ёнғоқ, канд, кулдон, сигаретлар, гугурт ва бошқалар бўлиши мумкин.

Хорижий меҳмонларга хизмат қилганда уларнинг миллий анъаналарини ҳисобга олиб, қаҳва билан спиртли ичимликлар ҳам берилади. Шунинг учун официант стол ясатганда фақат қаҳва ичадиган идиш билан чекланиб қолмай, конъяк рюмкаларини ҳам қўйиши керак. Қаҳва чашкалари чап томонга, стол четидан 5-10 см ичкарига қўйилади. Қаҳва қошиғини ўнг томонга, қаҳва идиши ичига қўйилади. Конъяк рюмкалари чашкалар ёнига алоҳида-алоҳида ёки 3-4 донаси бирга бир жойга қўйилади.

Хорижий меҳмонлар конъяк сифатига ишонч ҳосил қилишлари учун конъяклар столга шишаси билан қўйилади. Одатда ликёр рюмкалари столга қўйилмайди. Улар ёрдамчи столларда туради, агар меҳмонлар ликёр ичиш истагини билдирсалар, рюмкалар келтирилади.

Меҳмонлар қаҳва залига ўтириб олишганларидан сўнг официантлар

уларга қахва қуйиб бера бошлайди. Шунини ҳам эътиборга олиш керакки, баъзи меҳмонлар чой ичишни афзал қўрадилар. Бундай пайтларда қахва идиши столдан олинади, европа одатига биноан чашкаларда чой берилади. Ўзбекистон шароитида чой бериш тартиби бошқача. Кўк ёки қора чой чойнакларга дамланади, пиёлалар билан тарелкаларда меҳмонлар олдига келтирилади, официант чойни Ўзбек миллий удумига қўра қайтаради, бир зум тиниб олгач, чойни пиёлаларга қуйиб, таъзим билан ўнг қўлда пиёлани меҳмонга узатади. Кичкина идишчаларда лимон келтирилади. Иссиқ ичимликлар тарқатиб бўлингандан сўнг официантлар рюмкаларга коньяк ёки ликёр қуйиб, меҳмонларга тавсия этади.

Қахва столларига қахва чашкалари ва коньяк рюмкалари қўйиш меҳмонлар ўтириб олганларидан сўнг амалга оширилади. Қахва ва чойларни ёрдамчи столларда официантлар қуйиб олиб, патнисда қахва залига олиб киради ва ҳар бир меҳмон олдига қуяди. Сут ва киёмларни ҳар бир меҳмонга тавсия қилади ва исталганларига қуйиб беради. Булар қахва столи устида қолдирилади.

Қахва тарқатиш усуллариининг бир неча хиллари бор:

1. Официант ҳар бир меҳмонга тарелкага қўйилган қахва чашкасини чой қошиқ, билан тақдим этади. Патнисдан чашкани ўнг қўли билан олиб, меҳмоннинг ўнг томонидан столга қўяди.

2. Қўйилган тарелкани чашка ва қошиқ билан бирга чап қўли билан олади, ўнг қўли билан қахва идишини олиб, чашкани тўлдиради ва тарелкани қахва билан чап қўлида меҳмоннинг чап томонига қўяди. Чапдан ўнгга қараб ҳаракат қилиб официант хизматни давом эттиради.

3. Официант чашка ва қошиқ қўйилган тарелкани ўнг қўли билан олади ва чап қўлида қахва қўяди, сўнгга ўнг қўли билан меҳмоннинг чап томонига тарелкани қўяди. Официант стол бўйлаб ўнгдан чапга томон юриб хизмат қилади.

4. Официант стол бўйлаб ўнгдан чапга ҳаракат қилиб, ҳар бир меҳмон ёнида тўхтайдиган, устига салфетка ёпилган қахва идишини ўнг қўли билан олиб, столга қўйилган чашкаларни тўлдириб боради.

Хизмат кўрсатиш жараёнида столга кулдон қўйилади ва вақти-вақти билан олиб тозаланади, ўрнига бошқаси қўйилади. Официант қуйидагича ҳаракат қилади, кулдонларнинг бирини устига, иккинчисини тескари ёпиб олиб чиқиб кетади.

Спиртли ичимликлар тарқатиш техникаси официантларнинг ўзаро муомалада бўлишини талаб қилади. Официант коньяк ва рюмкалар терилган патнисни қўтариб меҳмон ёнига келади, бошқа официант ҳам

қўлида кичикроқ патнис билан унинг ёнига келади, меҳмонлар билан муносабатда бўлгач, улар розилиги билан рюмкаларга коньяк қуйиб, патнисдан меҳмонларга узатади.

Бўшаган шишалар шеригининг патнисига қўйилади. Бўшаган қаҳва чашкаси ёки рюмкага меҳмонлар розилиги билан ичимлик қўйиш меҳмон кутиш қоида­сига зид эмас, аммо чой остида лимон қолдиғи бўлса, унинг устига чой қўйиш мумкин эмас. Бу идишни олиш ва бошқа идишда чой қуйиб бериш керак.

Меҳмонларга қаҳва залида хизмат қилинаётганда официант қуйидаги қоидага риоя қилиши керак:

- стол, стулда тартиб бўлиши, фойдаланилган кулдонларни олиб алмаштириб туриши, стол устидаги ортиқча нарсалар йиғиштириб олиниши зарур;
- хизмат охирида официант меҳмонларга муздай маъданли сувлар, шарбатлар тавсия қилади.

Таянч сўзлар: расмий қабул, мижоз, хўранда, ташриф карточкаси , иссиқ цех, совуқ цех, гарнирлар, соуслар, касса машинаси, касса чеки, тоблама, гумма, фужерлар.

Назорат саволлари:

1. Ресторанларда туристларни ким кутиб олади ва у кутиб олишда қандай ишларни амалга оширади?
2. Бош официант туристларни қандай тартибда ўтказди?
3. Туристлардан буюртмалар қандай қабул қилинади?
4. Столни безашда рюмкалар, қадахлар ва фужерлар қандай тартибда қўйилади?
5. Патнис (лаган) билан қандай ишланади?
6. Столни безашда қабул қилинган стандартлар борми?
7. Туристларни қабул қилишда кутилмаган вазиятларнинг келиб чиқиши мумкинми?

Мавзу бўйича топшириқлар:

1. Ресторанларнинг бирига бориб туристларни кутиб олишни кузатинг ва амалий дарсларда гапириб беринг.
2. Столларни миллий усулларда безашни ўрганинг ва амалий дарсларда курсдошларингиз билан муҳокама қилинг.
3. Банкет залларида туристларга хизмат қилишни ўрганинг

4. Столларга биринчи ва иккинчи овқатларни қўйишни ўрганинг
5. Столларга ичимликларни қўйишни ўрганинг
6. Уйингизда столни безашни ўрганинг ва амалий дарсларда курсдошларингиз билан столни безаш бўйича ўқитувчи раҳбарлигида суҳбат уюштиринг
7. Столни миллий усулларда безашни ўрганинг

Мавзунини ўзлаштириш бўйича тест саволлари:

1. Меҳмонларга қаҳва тарқатишнинг оммавийлашган усуллари нечта?

- а) 4 та
- б) 3 та
- в) 2 та
- г) 5 та

2. Расмий банкетларда официантлар ... ишлайди.

- а) юпқа оқ қўлқоп билан
- б) патнис билан
- в) стол аравачаси билан
- г) ёрдамчи билан

3. Столларга рақамлар қўйиш қандай амалга оширилади?

- а) эшик олдида бошланади
- б) ресторан тўридан бошланади
- в) ресторан ўртасидан бошланади
- г) рақамлар қўйиш шарт эмас

4. Спиртли ичимликлар столга ... қўйилади.

- а) туристларнинг талаби билан
- б) бош официант рухсати билан
- в) официант хоҳиши билан
- г) овқатланишдан олдин

5. Бош официант меҳмонларни қачон қаҳва залига таклиф қилади?

- а) банкет тугагандан кейин
- б) биринчи овқатдан кейин
- в) иккинчи овқатдан кейин
- г) меҳмонлар кетишни бошлаганда

11 – БОБ. ТУРИСТЛАРГА ХИЗМАТЛАР КЎРСАТУВЧИЛАРГА ҚЎЙИЛАДИГАН ТАЛАБЛАР

11.1. Чет эллик туристларга хизмат қиладиган ходимлар ташқи қиёфасига қўйиладиган талаблар

Чет эллик туристларга хизмат қилувчи ходимларнинг, айниқса официант, бармен ташқи қиёфасига, шахсий гигиенасига, муомаласига ва чет тилларни билишига катта эътибор берилади, чунки хизмат кўрсатувчи ходимларнинг кийинишига, шахсий гигиенасига, хушмуомалалигига, ҳатти-ҳаракатига, хизмат қилишда этикет қоидаларига риоя қилишига ва ишчанлигига қараб овқатлантириш корхонасининг ва бу ерда тайёрланаётган таомларнинг ҳамда кўрсатилаётган хизматларнинг сифати тўғрисида хулоса чиқарилади.

Официантлар, барменлар ташқи қиёфасига таъсир қилувчи асосий омилларни иш вақтида киядиган устки ва оёқ кийимлари, уларнинг тозаллиги ва соқол-мўйловлари ва сочининг ҳолати ташкил қиладди. Шу сабабли ҳам ходимларнинг иш кийимлари бугунги кун модасига кўра бичилган, тикилган, қадди-қоматига ярашган ва нафис кўринишли бўлиши лозим. Бундан ташқари иш кийимлари дид билан дазмолланган бўлиши керак. Иш кийимларининг материалларида, бичилишида ёки тикилишида ўзбек миллий анъаналари ўз ифодасини топса мақсадга мувофиқ бўлади.

Ходимларнинг униформаларида корхона мавқеийига мос ва дизайн талабларига жавоб берадиган эмблема тамғаси солинган бўлиши лозим. Амалдаги қоидаларга кўра иш кийимларига бошқа тақинчокларни тақиб хизмат қилиш ман этилади. Оёқ кийимларига ҳам қатор талаблар қўйилади. Улардан энг асосийси туфли рангининг иш кийими рангига мос келишидир. Бундан ташқари оёқ кийимлари ярқиратиб тозаланган, ходимларнинг хизмат қилишда чарчамаслиги ва шовқин чиқармаслиги учун паст пошнали бўлиши шарт.

Хизматчи ходимлар хизмат истеъмолчиларининг доимо назорати остида бўлади. Шунинг учун ҳам уларнинг сочлари қисқа қилиб олинган, яхшилаб таралган бўлиши ва юзини қошлаб турмаслиги керак. Ходимларнинг соқол-мўйловлари эса киртишлаб олинган бўлиши ҳамда уларнинг прическалари корхонанинг мавқеийига мос келиши шарт.

Аёл официантлар иш даврида косметика ва парфюмериядан ҳамда тақинчоклардан фойдаланишлари мумкин, лекин улар кучли ҳид, ярқираган ранг бермасликлари, тақинчоклар эса яққол кўзга ташланмаслиги ва шу билан бирга ҳуснига ҳусн қўшадиган бўлиши керак.

Чет эллик меҳмонларга хизмат қиладиган ходимлар шахсий гигиена талабларига жуда ҳам катта итбат қилишлари лозим: ички кийимлар ва пайпоқлар ҳар куни тозасига алмаштирилиб кийилиши, бадан ва юз-қўллар совунлаб ювилиши шарт. Бундан ташқари тирноқлар ҳам қисқа қилиб олинган бўлиши лозим.

Хизмат қилувчи ходимларнинг ички ва иш кийимлари нафақат ишлашга ҳалақит бермаслиги, табиий материаллардан тикилган ва иссиқликни яхши ўтказадиган бўлиши керак. Кўрсатилганлардан ташқари турист ва аҳолига хизмат қилувчи ходимлар ўткир хидли таомларни истеъмол қилмасликлари ва ўткир атир-упалардан фойдаланмасликлари лозим.

11.2. Овқатланиш корхоналари ходимларининг хизмати сифатига қўйиладиган талаблар

Хорижий туристларга хизмат қилишда уларнинг овқатланишига хос хусусиятларни, ходимлар қиёфасини ва шахсий гигиенасини ҳисобга олишдан ташқари кўрсатилаётган хизмат сифатига ўта катта аҳамият берилиши лозим, чунки чет эллик туристлар ходимлар қиёфаси, шахсий гигиенаси, корхонанинг санитария ҳолати ва хизмат сифатига қараб республиканинг барча овқатланиш корхоналари ва миллат маданияти тўғрисида ҳулоса чиқаришлари мумкин. Шу сабабли ҳам ҳар куни чет эллик туристларга хизмат қилувчи бош официант улардан корхона хизмати сифати ва санитария ҳолати тўғрисида уларнинг фикрларини олади ва корхона раҳбарига (соҳибига) етказди. Олинган маълумотлар асосида камчиликларни тузатиш бўйича зудлик билан чоралар кўрилади.

Юқорида кўрсатилганларни ҳисобга олган ҳолда овқатлантириш корхоналари ходимлари ўзларининг кўрсатаётган хизматлари сифатига катта аҳамият беришлари лозим ва улар доимо меҳмонлар назорати остида эканлигини унутмасликлари керак.

Ташқи гўзал қиёфага эга, шахсий гигиенага қатъий риоя ва ҳеч қандай камчиликсиз хизмат қиладиган ва хушмуомалали ходимлар ўзларига ва корхонага ишонч ҳосил қилишдан ташқари корхона вакили сифатида меҳмонлар назарида унинг шуҳратини оширади.

Чет эллик туристларга хизмат қиладиган ҳар бир корхона кўрсатаётган хизмат сифатини кўтариш мақсадида корхона мавқеиго мос келадиган ва уни янада оширадиган шахсий хизмат кўрсатиш стандартларини ишлаб чиқишлари ва амалда уларга қатъий риоя қилишлари лозим.

Корхонада чет эллик туристларга хизмат кўрсатиш сифатига қуйидагилар катта таъсир кўрсатади: ҳар бир ишнинг жуда ҳам эҳтиёткорлик билан ва аниқ бажарилиши; ходимлар томонидан меҳмонларга ғамхўрлик кўрсатилиши, хизмат вақтини аниқ режалаштирилиши, ўз-ўзини назорат қилиши, профессионал ва социал коммуникативлиги.

Юқорида кўрсатилган ишларни сифатли бажариш ходимларнинг касбий маҳоратига боғлиқ бўлади. Касбий маҳорат деганда хизмат қилиш тезлиги, хизмат қилиш бўйича ҳар қандай ишни бажаришда тозалikka ва этикет қоидаларига қатъий риоя, хизмат истеъмолчиларига ғамхўрлик қилиш ва маслаҳатлар бериш маҳорати тушунилади. Хизмат қилиш тезлиги - бу хизмат истеъмолчиларининг кутиш вақтини минимум қисқартиришдир. Бу официантлар, барменлар ва метрдотелларнинг ишлаши учун қулай шароитларни яратиш ва овқатланиш зали бўйича ҳаракат қилишни автоматлаштириш даражасигача етказиш орқали эришилади.

Хизмат истеъмолчиларига ғамхўрлик деганда хизмат қилувчи ходимларнинг уларга ҳурмат билан қараши, уларнинг истак ва хоҳишларини бажаришга доимо тайёрлиги, хушмуомалалиги, сабр-тоқатлилиги ва одоблилиги тушунилади. Демак, хизмат истеъмолчиларига ғамхўрлик қилиш метрдотель, официант ва барменлардан этикет қоидаларига қатъий риоя қилишни талаб қилади. Бундан ташқари ғамхўрлик тез ва сифатли хизмат қилишни ҳам ўз ичига олади.

Хизмат қилишда тозалikka риоя қилиш чиройли хизмат кўрсатиш, санитария ва шахсий гигиена қоидаларига риоя қилишни билдиради. Ижтимоий коммуникативлилиқ-хизмат қилувчи ходимларнинг хизмат истеъмолчилари билан тез муомалага туша олиш қобилиятини билдиради. Коммуникативлилиқда хорижий истеъмолчилар тилларини билиш, гапга чечанлик, очиқ чеҳралилиқ ва самимийлик ҳамда берган ваъдасининг ўз вақтида устидан чиқа олиши катта аҳамиятга эга.

Хизмат қилувчи ходимларнинг зийраклилиги хизмат истеъмолчиларининг истакларини олдиндан била олиш қобилиятини ва ҳар бир меҳмонга нисбатан алоҳида ғамхўрлик кўрсатишни билдиради. Кўрсатилганлардан ташқари ходимлар хизмат бошланишидан олдин устки ва оёқ кийимларини тартибга келтиришлари, сочларини яхшилаб тарашлари, қўлларини совунлаб ювиб, дезинфекция қилишлари ва зарур бўлса, оғиз бўшлиқларини тозалаб ювишлари керак. Чет эллик меҳмонларга хизмат қилувчи ходимлар улар билан хизмат соҳасидан ташқари бошқа масалалар юзасидан гаплашишлари мумкин эмас.

11.3. Туристларга хизмат кўрсатишнинг психологик хусусиятлари

Сервисда истеъмолчиларга хизмат кўрсатишни психологик хусусиятлари муҳим аҳамиятга эга. Бу йўналишда фирма ходимлари, раҳбарлари ўз ишларини қуйидаги талабларга эътибор қаратишлари керак:

1. Туристлар билан алоқада бўлаётган ходимларни конструктив шахсий-психологик сифатларини ўстириш.
2. Хизмат кўрсатиш аҳволини позитив руҳий йўлга йўналтириш.
3. Туристларни позитив руҳий хусусиятларини намоён бўлиши учун шароит яратиш.

Биринчи ҳолда, туристлар билан алоқада бўлувчи, алоқа зонаси чегарасида меҳнат қилувчи ходимларни пухта танлашни амалга ошириш муҳим ҳисобланади. Ҳар бир ходимни руҳий хусусиятларини лавозим мажбуриятларига киритилган меҳнат тавсифи ва операцияларга мос келишига эришиш осон кечмайди. Бу ҳолларда ходим руҳияти ва меҳнат тавсифи ўртасидаги мос келмасликни четлаб ўтиш керак бўлади. Масалан, суст руҳиятли ходимга тез реакцияни талаб қилувчи ишни топширмаслик лозим.

Алоқа зонаси ходими турист билан алоқага киришиш, уни талабларини мажбурламасдан аниқлаш ва керакли товар ёки хизматни таклиф эта олиш қобилиятига эга бўлиши муҳимдир. Масалан, нарса, буюм намунасини кўрсата туриб ёки ишлаб чиқариладиган хизматни устун томонларини тушунтира туриб, ходим туристни руҳий хафсаласини тушуниши лозим. Намунани намоёйиш қила туриб, диққатни унинг устунлиги ва аниқ тавсифларига жамлаш керак. Бу ҳолда ўз баҳосини мажбурламаслик, турист унинг маслаҳатини кутаётган бўлса маслаҳат беришдан бош тортмаслик муҳимдир.

Ходим туристлар билан алоқа даврида ҳайрихоҳ ва вазмин бўлиши лозим. У ҳаттоки, товар ёки хизматни сотиб олишга иккиланиб турса, унга норозилигини билдириш у ёқда турсин, бетоқатликни кўрсатиш мумкин эмас. Агар турист харид қилмаган бўлса ҳам, фирма ходими уни келгусида ташриф буюришга таклиф этиб, унга бўлғуси харидор сифатида қараши керак.

Сервисни касбий ва руҳий жиҳатлари хизмат кўрсатишни этикаси билан боғланган. Сервис фаолиятини этик асослари сервис ходимларини касбий ўзини тутишини ва истеъмолчилар билан муносабатини ростлайдиган бойликлари асосида шаклланади. Этик тамойиллар сервис корхонаси ходимига жамиятимизда маъқулладиган, замонавий сервис амалиёти томонидан рағбатлантириладиган туристлар билан бўлган

муносабатни амр қилади ва бу билан хизмат кўрсатиш жараёнини енгиллаштиради, уни иккала томон учун ёқимли ва самарали қилади.

Фаолият учун қуйидаги этик тамойиллар ва ахлоқий категориялар эътиборга сазовор ҳисобланади:

- атрофдагиларга нисбатан инсофли ва андишали бўлиш;
- истеъмомчиларга нисбатан виждонли ва очик юзли бўлиш;
- уларни кадр-қимматини ҳурмат қилиш;
- улар билан ўзаро таъсирда ўз касбий бурчини англаши.

Бу тамойиллар шундай ахлоқий асосни ташкил қиладики, уни қабул қилмасдан туриб сервис соҳасидаги ишга киришиш мумкин эмас. Сервис соҳасини кўпгина ходимлари ўз касбини этик асосларини чуқур фикрлаб кўриш қобилиятига эга бўлиб, улар ўзини ривожлантириш имконини беради, қоникқанлик келтиради. Шу билан бирга сервис корхонаси фаолиятида ҳамма умумэтик тамойиллар ва меъёрлар эмас, фақат сервисни моҳиятига мос келувчилари жалб қилинади. Масалан, персонал турист билан оилавий ва дўстона муносабатларга хос тамойиллар (шахсий меҳр кўйиш, муҳаббат, тўлиқ ишониш) асосида ўзаро таъсир қилиши шарт эмас. Ходим ва турист ўртасидаги муносабатларда уларни бозор алмашинуви доирасидаги ижтимоий функционал мавқелари келтириб чиқарган маълум масофа сақланиши керак. Касбий-хизмат этикаси дейилганда, сервис фирмаларини ходимларига нисбатан қўйиладиган талаблар ва ахлоқий меъёрлар тўплами тушунилиб, улар ходимлар томонидан ўз хизмат вазифаларини бажаришларида мажбурий тартибда реализация қилиниши керак.

Касбий этика юқорида келтирилган умумий этик тамойилларини аниқлаштиришга имкон беради. Маслан, инсофлилик ва андишалик тамойилларини қабул қилиш истеъмомчиларни алдашга улар манфаатларини инобатга олмасликка йўл қўймайди; виждонлиликка асосланиш туристларга зарар ёки нохушлик келтирадиган ҳаракатлардан огоҳ қилади; ўз касбий бурчини англаши эса ходим томонидан ўз касбий мажбуриятини аниқ тасаввур қилишга, ҳар бир лаҳзада истеъмомчига касбий ёрдам кўрсата олишига тайёр бўлишига олиб келади.

Агар ходим хатоликка йўл қўйдими, у ўзида турист олдида кечирим сўрашга куч топиши керак. Ўз моҳирлиги ва қобилиятини туристни тилакларига кенг ёйиб ҳар бир туристга ёндашиши керак. Бунда бу сифатлар тескарисига ўтиб кетмаслигини ҳам кузатиб бориш керак. Маслан, туристга ёрдам беришга таёрлик кўнгилни топишга, очик

чехралилиги шилкимликка, сабрлилиги бефарқликка ўтиб кетмаслиги керак.

Хизматлар соҳасида этик меъёрларни муҳимлиги, нафақат ходимларни истеъмолчилар билан ўзаро таъсирида, шунингдек ходимларни ўзаро таъсирида ҳам сезилади. Ходим юқорида кўрсатилган ахлоқий тамойиллар ва этик меъёрларни ўз ҳамкасбларига нисбатан ҳам сақлаши керак. Сервис корхонасида зиддиятлар бўлмаган, камситилган, ғазабланган, бефарқлилар йўқ бўлган, барча бир-бирига ҳурмат ва тушуниш билан муносабатда бўлган ахлоқий қиммат катта аҳамиятга эга.

Сервис жамоасида бир-бирига ёрдам, ходимларни биргаликда махсус хизмат кўрсатиш гуруҳларида меҳнат қилиш кўникмасини яратиш ўта муҳимдир. Буларни ҳаммаси истеъмолчиларга самарали хизмат кўрсатиш умумий мақсадига ёрдамлашади. Бундай мулоқот ишлаб чиқарувчи ва истеъмолчи ўртасидаги муносабатни муваффақиятли ростлайди, меҳнат жараёни енгиллашади ва катта самара билан ишлаш имконини беради. Булар ходим томонидан қанчалик тиниқ кўрилса, уларда бундай мулоқот тарзини самарадорлигига ишончлари шунчалик мустаҳкамланиб боради.

Яъни, уддабуронлик, эпчиллик – инсоннинг билими, заковати, ҳар қандай вазиятда ижобий натижа ва таъсурот билан чиқиб кетиш, ўзига бўлган ишончни атрофдагиларга ҳам етказа олишининг умумий номи, яъни бир сўзли ифодасидир

11.4. Этика, этикет ва эстетикани хизмат кўрсатишдаги ўрни

Хизмат кўрсатишда маданиятининг профессионал ва психологик жиҳатлари хизмат кўрсатиш этикаси билан чамбарчас боғлиқдир. Сервис ходимларининг профессионал ўзларини тутишлари ва уларнинг истеъмолчилар билан муносабатларини тартибга солиб туришни аниқлайдиган дунёқараш тасаввурларидан, маънавий қадриятлардан шаклланади. Этик тамойиллар сервис корхонаси ходимига турист билан шундай муносабатларни ўзлаштиришни кўрсатма берадики, улар бизнинг жамиятимизда исталган, мақулланган, сервиснинг замонавий амалиёти томонидан рақобатлантириладиган бўлиши лозим. Бу ўз навбатида хизмат кўрсатиш жараёнини енгиллаштиради ва уни икки томон учун ҳам ёқимли ва самарали қилади.

Қайси этик тамойиллар ва ахлоқий категорияларни сервис фаолияти учун асосий деб олиш лозим?. Улар ичида муҳимлари бўлиб қуйидагилар ҳисобланади:

- атрофдагиларга нисбатан ҳалоллик ва инсофлилик;
- истеъмолчилар билан муносабатларда виждонлилик ва очиқлилик;
- уларнинг кадр-қимматини ҳурмат қилиш;
- ўз профессионал бурчини (мажбуриятларини) англаш.

Қайд қилинган тамойиллар шундай ахлоқий тамойилларни қайд этадики, уларни қабул қилмасдан, сервис тизими соҳасида ишга урунишнинг маъноси бўлмайди. Сервис соҳаси ходимларининг кўпчилиги ўз мутахассисликларининг этик асосларини чуқурроқ ўйлашга қодирлар, яъни унда шундай томонларни кўришлари мумкинки, улар ўз ўзини ривожлантириш, уларга қониқиш ҳосил қилиш ва улар меҳнатини ахлоқий потенциал билан таъминлаши мумкин.

Шу билан бирга умумэтик тамойиллар ва меъёрларнинг барчасини сервис фаолиятига жалб қилиш шарт эмас, балки сервис соҳасининг моҳиятига боғлиқ бўлганларни. Жумладан ходимлар туристлар билан шахсий боғланиб қолганликлари, севгиси, абсолют ишониши асосида ўзаро ҳаракат қилишлари шарт эмас. Ходим ва турист ўртасидаги муносабатларда бозор алмашинуви маконидаги асосланган уларнинг ижтимоий функционал ролларига кўра, улар ўртасида маълум масофа сақланиши лозим. Ўзларининг туристлар билан муносабатлари жараёнларида этик тамойилларни танлашни, сервис ходимлари профессионал-хизмат этикаси қаттиқ талаблари асосида амалга оширадilar.

Сервиснинг профессионал-хизмат этикаси деганда сервис шакллари, ходимларига нисбатан ахлоқий талаблари ва нормалари йиғиндиси тушунилади. Улар мажбурий тартибда ўзларининг хизмат мажбуриятларини бажариш жараёнида қўлланилиши лозим. Профессионал этика юқорида қайт қилинган умумий этик тамойилларни конкретлаштириш имконини беради. Жумладан ҳалоллик ва виждонлилик тамойилларининг қабул қилиниши истеъмолчиларни алдаш, уларнинг манфаатларини писанд қилмасликка йўл қўймайди; ҳаққонийликка таяниш, туристларга зарар ва ноқулайликлар етказилишининг олдини олади; ўз профессионал бурчини англаш шунга олиб келадики, ходим ўз хизмат мажбуриятларини аниқ тасаввур қилади ва ҳар қандай лаҳзада истеъмолчига профессионал ёрдам кўрсатишга тайёр туради.

Ходимларининг барчасига, уларнинг иш жойлари қайерда бўлишларидан қатъий равишда тўғри келадиган хизмат этикасининг асосий нормалари кўйидагилардан иборат:

- хушёрлик ва хушмомалалик;
- вазминлик, чидамлилик ва ўзини тута олиш;

- яхши одатлар ва сўз маданияти;
- можороли ҳолатларни чеклаб ўтиш имкониятлари, агарда улар вужудга келса икки томоннинг манфаатларига риоя қилган ҳолда, уларни мувоффақиятли ечиш.

Юқорида қайд қилинган этик нормаларга қўшимча сифатида контакт зонаси ходимлари шунингдек қўйидагиларни намоён қилишлари лозим:

- мулойимлик ва илтифотлилик;
- самимийлик, ҳайрихоҳлик;
- одоблилик, босиқлик, истеъмомлигига ғамхўрлик қилиш;
- ўзига нисбатан танқидли бўлиш;
- хизмат кўрсатиш жараёнида амалга оширилган турли операциялар ёки бир неча кишини эътибор зонасида ушлаб турган ҳолда тез таъсир кўрсатишга тайёр туриш;
- инжиқ туристга хизмат кўрсатишда ўзини ҳотиржам ва ҳайрихоҳ ушлаш маҳорати;
- туристлар норозилиги ва можороларини четлаб ўтиш маҳорати.

Ходимларга умуман тўғри келмайдиган нарсалар қўйидагилардан иборат:

- қўполлик, беодоблик, диққатсизлик, бағритошлик;
- нопоклик, тилёғламачилик;
- ўғирлик, очкўзлик, ҳудбинлик;
- кўп гаплик, туристлар тўғрисидаги ғайри расмий маълумотларни ошкора қилиш, уларнинг камчиликлари ва заифликларини ҳар ким билан муҳокама қилиш;
- гапга кўнмаслик, туристдан устун туриш, уни ўз манфаатларига бўйсундиришни хошлаш.

Туристларга хизмат кўрсатиш жараёнида уларни ўзгартириш ёки қайта тарбиялашга ҳаракат қилишга интилмаслик лозим – улар қандай бўлса, шундайлигича қабул қилиш лозим. Ишни энди бошловчи сервис ходимларининг жиддий хатолари кўпчилик ҳолатларда ҳафачилик, туристларга нисбатан юқори этик талаблар билан боғлиқ бўлади. Бундай камчиликлардан ҳолос бўлиш муҳим ҳисобланади.

Агарда ходим хато қилса, у ўзида турист олдида кечирим сўраш учун куч топиши керак. Мақсадга мувофиқ бўлиб ҳар бир туристга мослашиш, ўз маҳорати ва тажрибасини унинг хоҳишларига пешвоз чиқиши лозим. Шу билан бирга хизмат кўрсатиш жараёнида қайд қилинган жиҳатлар

ўзларининг қарама-қарши томонларига ўтиб кетмаслигини кузатиш муҳим ҳисобланади.

Хизмат кўрсатиш амалиёти шундай ҳолатларни вужудга келтирадики, тажрибасиз ходимга этик муқобилларни тушиниш жуда қийин бўлади. Қандай қилиш керак, агарда турист сервис корхонаси ходимидан унинг мажбуриятларига кирмайдиган қўшимча хизматни кўрсатишни талаб қилса?. Бундай ҳолатда ходимнинг жавоб реакцияси конкрет ҳолатдан келиб чиқиши лозим.

Агарда илтимос мулоҳим шаклда бўлса, қўшимча хизмат кўп вақтни олмаса ва фирма туристнинг сақланишидан манфаатдор бўлса, унда илтимосни бажариш лозим. Лекин ходим туристнинг сабабсиз қўполлиги, асосланмаган инжикликларига йўл қўёлмайди. Бу балки ходимнинг кадр-қиммати пасайиши ва фирма имиджининг тушишига олиб келиши мумкин.

Хизмат кўрсатиш соҳасида этик нормаларнинг муҳимлиги нафақат ишловчилар ва истеъмолчилар ўртасидаги ўзаро ҳаракатларда, балки ишловчиларнинг ўртасида ҳам сезилади. Юқорида қайд қилинган ахлоқий тамойилларнинг ва этик нормаларнинг кўпчилигини ходим ўз ҳамкасбларига нисбатан риоя қилиши лозим.

Сервис корхонасида алоҳида аҳамиятни ахлоқий иқлим эгаллайди. Унда можоролар ва миш-мишлар бўлмайди, камситилганлар, ғазабланганлар, бефарқлар йўқ, ҳамма бир бирига ҳурмат муносабатида бўлишадилар. Ўта муҳим бўлиб, сервис жамоасида ўзаро ёрдам бериш муҳитини яратиш, ишловчиларнинг биргаликда, шунингдек махсус хизмат кўрсатиш гуруҳларида меҳнат қилиш маҳоратини ташкил қилиш ҳисобланади. Буларнинг барчаси умумий мақсадга ёрдам беради: истеъмолчиларга самарали хизмат кўрсатишга эришишга.

Сервис корхоналари ишловчиларининг ўз ўзларини тутишларининг юқорида қайд қилинган этик томонларига талаблар билан бир қаторда, уларнинг ахлоқий ўз ўзларини такомиллаштиришлари ва ўзларини ҳиссиётлар жиҳатидан иш аҳиллигига ҳафсалаш масалаларига тўхталиш муҳим ҳисобланади. Сервис фаолиятининг этикасига юқорида қайд қилинган профессионал ва ижтимоий талаблар, шундай тасаввурни яратмаслиги лозимки, сервис хизмат кўрсатишда фақат ахлоқий жиҳатдан такомиллашган шахслар ишлашлари мумкин. Маълумки бу ерда турли хил инсонлар ишлашадилар, шу жумладан профессионал ҳаракатлари ҳамма вақт ҳам этик талабларга мос келмайдиганлар ҳам.

Бундай ҳолатда ишловчи ўзининг ички ривожланишига ҳаракат қилишини инобатга олиш лозим. Инсон ўзининг тавсифи қирралари ва

ижтимоий жиҳатлари бўйича имкониятларга эга ва ҳақиқатдан сервис соҳасида ишлашни хоҳлайдиган бўлса, эртами кечми этик талаблар ва маданий меъёрларнинг муҳимлигини тан олишга мажбур бўлади. Унда ўзида ўхшаш тавсиф жиҳатлари ва ўз ўзини тутишнинг таъалукли тамойилларига амал қилишни шакллантиришга ситқидилдан хоҳиш пайдо бўлади. У ўзи учун ушбу тамойиллар чуқур ривожланган хизмат кўрсатиш усталаридан ўрганишни уят деб билмайди.

Буларнинг барчаси шуни англатадики, сервиснинг профессионал этикаси тамойилларини эгаллаш, сервис соҳаси ходимларининг жуда кўп сонига ҳаммабоб бўлиб ҳисобланади. Лекин ушбу жараён мувоффақиятли бўлиши учун ходим ўзида таъалукли қимматли мўлжаллар, тавсиф жиҳатлари, одатларини шакллантириш учун катта ҳаракатлар қилиши лозим бўлади. Бу осон эмас ва инсон томонидан кўп сонли ҳаракатларни талаб қилади. Ушбу жараёни хизмат этикетига сўзсиз риоя қилиш қоидалари кўпчилик ҳолатларда енгиллаштиради.

Сервис соҳаси ходимларининг хизмат этикети деганда ходим одатда қарийиб автоматик равишда риоя қиладиган, ўз хизмат қоида-сига боғлиқ равишда қайд қилинган меъёрлар, муқобилсиз ўзини тутиш қоидалари мажмуи тушинилади.

Масалан, буюртмани қабул қилувчи ёки хизмат кўрсатишни амалга оширувчи уста ташриф буюрувчини илиқ кулги ёки бошқа бир ўзига жалб қиладиган белги билан кутиб олиши лозим; улар унга суҳбат чоғида юзига қараб «сиз» деб мурожат қилишадилар, кескин заруриятсиз бошқа ишларга чалғишмайдилар. Бундай ҳолатда хизмат этикети талабларига уларнинг ўзларини тутишнинг барча элементлари бўйсунди: сўзлашиши, муомаласи, одатлари, кайфияти, ишоралари ва юзининг акси. Аксинча ахлоқона қилиқлар, ёмон гаплар, туристни писанд қилмаслик ва ҳокозоларга йўл қўйилмайди.

Хизмат кўрсатиш маданияти эстетик компонентларсиз мумкин бўлмайди. Хизмат кўрсатиш эстетикаси хизматнинг бадиий жиҳатлари, ўраб турадиган предметларнинг ташқи шакли билан боғлиқ. Улар чиройли ва монанд деб баҳоланади. Яхши дид, қулайлик ва монандлик хизмат кўрсатиш жараёнини кузатиб боровчи барча предметларда сезилиши лозим: бинода ва унинг меъморчилигида, бинолар интерерида, декоратив-амалий санъати элементларида, иш жойларини ташкил этишда. Асосий эътибор ёритиш ва интерер колоритига қаратилади.

Сервис ходимининг эстетик маданияти унинг ташқи кўриниши билан боғлиқ (кийими, оёқ кийими, соч турмаки ва бошқа томонлари). Унинг

ташки кўриниши умумий ҳолда хизмат мақсадларига ва интерерга мос келиши лозим. Шу сабабли кўпчилик фирмаларда ходимларни махсус яратиладиган иш кийимига кийинтиришни афзал кўришадилар. Улар кўримсиз ёки стандарт бўлмаслиги лозим. Эстетика элементлари шунингдек фирманинг эмблемасида бўлиши, асбоб-ускуна дизайнида, товарнинг ўралишида акс эттирилиши лозим.

Агарда хизмат кўрсатишнинг барча элементлари-профессионал-меҳнат, психологик, этик, эстетиклар-фирманинг барча ходимларига хос бўлиб, гармоник бирликда бўлишсалар, унда у хизмат кўрсатишнинг умумий конструктив стилини яратади. Бундай стил сервис корхонаси имиджининг ўта муҳим элементи бўлиб ҳисобланади, шу сабабли уни кўпинча фирмали стил деб номлашадилар.

Чой чақа ҳақида. Чой чақа бериш ресторан хизматида одат бўлиб қолган. Бу кўпгина муаммолар келиб чиқишига сабаб бўлади, бир-бирига икки хил зид қараш мавжуд. Бу бир томондан официантларга маълум миқдорда моддий манфаат базаси бўлиб хизмат қилади. Иккинчи томондан, официантларнинг кўпроқ чой чақа олишга бўлган иштахасини кучайтиради, аммо ресторан мижозларининг норозиликка сабаб бўлади.

Бутун дунё ресторанларида мижозларга хизмат қилган официант овқатланиш охирида чой чақа ҳақида эслатса, бу ёмон иллат ҳисобланади. Бироқ ресторанларда мижозлардан официантлар хизмат чой чақаси сўраш ҳолатлар учраб туради. Баъзи ресторанларда официантлар хизмат ҳақи учун сўғатга 15% қўшимча қилади. Аммо официант ҳеч қачон мижозларга чой чақа ҳақида гап очмаслиги лозим. Рестораннинг донишманд мутахассислари фикрича, агар официант «хасис меҳмонлар» ҳақида ўз доирасида гап юритар экан, демак, у бу соҳада ишлашга яроқсиздир.

АҚШда чой чақа бериш қоидага айланган. Ҳатто баъзи америкаликлар чой чақа бериш ғоизини кўрсатувчи жадвал олиб юрадилар, официантни овора қилмай, чой чақа суммасини ўзлари аниқлаб тўлаб кетаверади. Кўпчилик ресторанларда, қаҳвахоналарда официант ойлигининг 95% ини мижозлардан олинадиган чой чақа ташкил қилади. Ресторан соҳиблари мижозларнинг чиройли ўтиришларини таъминлаш, ходимлар орасида чой чақа сабаб низолар чиқишига йўл қўймаслиги керак.

Бошқа мамлакатлар ресторанларида чой чақа масаласига турлича ёндашадилар. Баъзиларида чой чақа официантлар орасида барабар бўлинади. Бу кўпинча ўнтагача официант ишлайдиган ресторанларда бўлади. Баъзиларида эса, официант чой чақанинг ярмисини ўзига олиб қолади, ярмисини бош официант, вино сотувчи ва бошқаларга беради.

Баъзи холларда чой чаканинг бир қисмини зал менежерига, бош официантга, гарчи уларнинг маошлари усиз ҳам юкори бўлсада, берилади. Баъзи ресторанларда очик айтилмаса ҳам чой чака қолдириш учун имо-ишора қилинади. Чекларда куйидагича ёзув бўлади: «Хизмат хақи таъомлар баҳосига қўшилмаган». Аммо хизмат олий даражада маданиятли ресторанларда бундай ҳаракатларга йўл қўйилмайди.

Таянч сўзлар: миллий анъана, униформа, шахсий гигиена, атир-упа, касбий маҳорат, дезинфекция, коммуникативлик, психологик хусусиятлар, этик тамойиллар, профессионал бурч.

Назорат саволлари:

1. Ходимлар иш кийимларига, соч ва соқол-мўйловларининг олинишига қандай талаблар қўйилиши мумкин?
2. Овқатланиш корхоналари ходимларига қайси тақинчоқларни тақиб хизмат қилишга рухсат берилган?
3. Чет эллик туристларга хизмат қилувчи ходимлар шахсий гигиенасига қандай талаблар қўйилади?
4. Чет эллардан келган туристларнинг овқатланиши қаерларда ташкил қилиниши ва уларга хизмат кўрсатадиган официант ва барменларга қандай касбий талаблар қўйилишини биласизми?
5. Қайси вақтларда туристлардан овқатлантириш хизмати бўйича қўшимча ҳақ олинади?

Мавзу бўйича топшириқлар:

1. Ресторан ва кафеларда хизмат қилувчиларга миллий униформани тақлиф қилинг ва амалий дарсларда муҳокама қилинг.
2. Ресторан ва кафеларнинг бирортасига эмблема ишлаб беришга ҳаракат қилинг.
3. Сервис ходимининг эстетик маданияти нималарида намоён бўлишлигини айтиб беринг.
4. Сервис ходимининг касбий фаолиятини айтиб беринг.

Мавзунини ўзлаштириш бўйича тест саволлари:

1. Ресторанларда официантлар хизмат хақи учун счёта қанча тўлов қўшимча қилади?
 - а) 15%

- б) 10%
- в) 20%
- г) 5%

2. Ходимларнинг униформаларида корхона мавқеийига мос ва дизайн талабларига жавоб берадиган қандай белги бўлиши лозим?

- а) эмблемаси
- б) ресторан номи
- в) официант исми
- г) ҳеч қандай белги қуйилмайди

3. Хизмат истеъмолчиларига ғамхўрлик кўрсатиш деганда нима тушунилади?

а) хизмат қилувчи ходимларнинг уларга ҳурмат билан қараши, уларнинг истак ва хоҳишларини бажаришга доимо тайёрлиги, ҳушмуомалалиги, сабр-тоқатлилиги ва одоблилиги

б) тозаликка риоя қилиш чиройли хизмат кўрсатиш, санитария ва шахсий гигиена қоидаларига риоя қилиш

в) нарса, буюм намунасини кўрсата туриб ёки ишлаб чиқариладиган хизматни устун томонларини тушунтириш

г) профессионал хизмат кўрсатиш

4. Ресторан ва қаҳвахоналарда официант ойлигининг неча фоизини мижозлардан олинадиган чой чақа ташкил қилади?

- а) 95%
- б) 85%
- в) 100%
- г) 60%

5. Сервис ходимининг эстетик маданияти нималарга боғлиқ?

- а) кийими, оёқ кийими, соч турмаки
- б) кўрсатаётган хизматига
- в) ёшига ва жинсига
- г) ҳушмуомалалиги ва одобига

12 – БОБ. ТУРИСТЛАРНИНГ ОВҚАТЛАНИШИДА ИШЛАТИЛАДИГАН ОШХОНА ЖИҲОЗЛАРИ

12.1. Ошхона столлари

Столлар овқатланишдаги асосий восита ҳисобланади. Афсуски, овқатланишда халқимизда қадимдан урф бўлган хонтахталар аста-секинлик билан фойдаланишдан чиқиб бораяпти. Ресторан ва кафеларда меҳмонларни овқатлантиришда асосан 3 хил ҳажмдаги столлар ишлатилади:

- думалоқ стол - диаметри-100 см;
- тўртбурчак стол - 90х90 см;
- тўғри бурчакли стол - 85х120 см.

Овқатланиш столининг баландлиги одатда 70-75 см атрофида бўлади. Ҳар бир одамга стол юзасида энига-80 см, ичкаридан-40 см жой тўғри келиши керак.

Ресторанлар учун энг қулай стол икки томонга кенгайдиган столдир. Бу столнинг қўшимча тахталари бўлиб, уни кенгайтириш ёки кичрайтириш мумкин. Тўртбурчак ва тўғри бурчакли столларни деворнинг энсиз томонига такаб қўйиш мумкин. Бунда майдон тежалади. Айлана стол фақат ўртага қўйилганда чиройли кўринади³⁰.

Юрадиган (кўчма) стол таом ва ичимликларни овқатланиш столига олиб боришда, идиш-товокларни йиғиб олишда фойдаланилади.

Юрадиган(кўчма) бар столча шиша идишлар учун, унда рюмка ва бокаллар туради.

12.2. Ошхона дастурхонлари

Дид билан танланган ошхона дастурхони байрамона кўринишни ҳосил қилади. Унинг ранги ва тузилиши, гуллари ошхонадаги идишлар, жиҳозлар ва деворнинг рангига, безагига мос тушиши керак. Ошхона дастурхонлари бир тусли ёки рангли бўлиши мумкин. Банкетлар ўтказилаётганда столга гулли нақшлар туширилган дастурхонлар ёзилади. Сўнги пайтларда пастел тусли дастурхонлар одатга кирди. Дастурхонлар столнинг тўрт тарафидан 25 см тушиб туриши керак.

Дастурхонлар қуйидаги ўлчамларда бўлиши мумкин:

- 173х173 см - оқ ва сидирға рангда;
- 135х135 см - рангли;

³⁰. Сабрина, Этикетнинг олтин китоби. Тошкент, «Янги аср авлоди», 2013-424 б.

- 150x150 см - рангли;
- 173x208 см; 173x280; 173x500 см - зиёфатлар учун сидирға ва тилларанг нақшли.

Тарелка остига қўйиладиган қўл сочиқ дастурхон билан бирга фойдаланилади. Бундай қўл сочиқлар ҳар хил ўлчамда бўлади:

- ранглиси - 50x35 см;
- тўрсимон оқ - 46x46 см

Кичкина қўл сочиқлар стол тузашда ажралмас қисмдир. Улар дастурхоннинг материалидан тайёрланган бўлиши, крахмалланган ва дазмолланган бўлиши лозим. Бирор шаклга солинган қўл сочиқлар газаклар солинадиган тарелкаларга жойлаштирилади. Бундай қўл сочиқлар овқатланишда бир неча функцияни бажаради: биринчидан, столни безатиш учун, иккинчидан, ёғли овқатлардан кейин қўл артиш учун фойдаланилади. Банкетларда фойдаланиладиган қўл сочиқларнинг ўлчами 46x46 см бўлади. Чой ичиладиган столни тузишда 35x35 см ли қўл сочиқ ишлатилади.

Патнис учун қўл сочиқлар идишлар турадиган патнис устига идишларнинг сирғалиб кетмаслиги учун ёзилади.

Дастурхон остига солинадиган чойшаб столга овқатлар тортилаётганда, идишлар алмаштирилаётганда уларнинг тарақлаб овоз чиқармаслиги ва иссиқ овқатлар стол устига қўйилганда дастурхоннинг яхши сақланиши учун қўйилади.

Ҳозирги вақтда ошхона идишларининг умумий номланишлари жуда кўпайиб кетган. Қуйида ресторан ва кафеларда энг кўп ишлатиладиган ошхона идиш-товоклари ва анжомлари ҳақидаги маълумотларни келтирамиз.

12.3. Форфорли ва фаянсли идишлар

Ошхона идиш-товоклари ва приборлари бир хил стилда бажарилган бўлиши керак. Ошхона идиш-товоклари тайёрланиш жиҳатидан металл, форфорли, фаянсли, шиша ва хрусталли бўлади. Приборларнинг барчаси металдан тайёрланади. Форфорли ва фаянсли идишлар юпка керамика маҳсулотига қарайди. Улар таркибидаги (асосий компонент каолин тупроғи) компонентларга ва қиздириш ҳарорати билан фарқ қилади.

Форфордан тайёрланган идишлар оппок, яъни оқ қор кўринишида бўлиб, енгил зарба берилганда давомли тиниқ товуш чиқаради.

Фаянс идишлар сарикроқ товланади ва кичик зарба берилганда яхши товуш чиқармайди. Деворлари қалин ва товланмайди. У нисбатан механик жиҳатдан ҳамда рангларни чидамсизлиги томонидан форфор идишларга

тенг кела олмайди. Форфор ва фаянс идишларга тасвир иш безак беришда айрим ҳолларда ресторанны номи кўрсатилиши билан белгиланади. Люкс ва олий категорияли ресторанларда махсус буюртма асосида тайёрланган ва ресторанны номи кўрсатилган идишлар ишлатилади (4-жадвал).

4-жадвал

Форфор-фаянс идишлар

Номи	Тавсифи	Фойдаланиши
Тарелкалар: - ошхона чуқур тарелкаси - ошхона кичик тарелкаси - кичик газак тарелкаси - кичик ва чуқур десерт тарелкаси - пирожка тарелкаси	240 мм 240 мм 200 мм 200 мм 175 мм	биринчи таомлар иккинчи таомлар учун, газак тарелкасини тагига қўйиш учун, ошхона чуқур тарелкаси тагига қўйиш учун газак учун ширин таом ва мевалар учун нон, бутерброд, пирожки, гребки кертмннки ва бакалларни узатишда, ширин таом ва ичимликларни тарқатиш
Айлана ва овалсимон	6-12 порцияли	гўшт ва балиқдан тайёрланган иссиқ таомлар ва яхна газаклар
Айлана, овалсимон, тўртбурчакли, учбурчакли (1, 2, 3, 4, 6 порцияли) ваза ва салатниклар	120, 240, 360, 480, 720 см ³	салатлар
Овалсимон шаклдаги селечочница	узунлиги 135, 250, 270, 300 мм	сельдли газаклар, иссиқ ва совуқ дудланган балиқлар ва бошқа балиқли газаклар
Соус соладиган идишлар	1-6 порцияли	соуслар (асосан совуқ)
Айлана ва овалсимон шаклдаги биринчи таом мискалари	1-4 порцияли	таомлар

Чашкалар: - бульонли (бир ва икки ушлагичли) - чойли - кофели	350-400 см ³ 200-250 см ³ 75-100 см ³	бульонлар чай, сутли кофе, какао қора кофе ва шарқона кофе
--	--	--

12. 4. Шиша ва хрустал идишлар

Шиша идишлар кўриниши жиҳатидан тиниқ, озукавий кислота ва ишқорларга чидамли бўлиб, шакли ва ранги жиҳатидан хилма-хил кўринишга эга. Асосий хом ашё маҳсулотига (квара қумига) турли металл оксидларини қўшиш натижасида шишани иссиқликка чидамли, тобланидиган ва турли хил рангга эга бўлади.

Хрустал идишлар асосан қалин деворларли, чиройли кесилган расми, махсус тобланидиган ва ёқимли товушга эга бўлади. Шиша ва хрустал идишлар асосан ичимликлар, салатлар, винегретлар, маринадланган ва барра мева-сабзавотларни ҳамда кондитер маҳсулотларни узатишда кенг қўлланилади (5-жадвал).

Шишадан ўлчов идишлар ҳам тайёрланади. Бундай стаканларга цилиндр ва конус шаклидаги, сифими 100, 200, 250 мл, 150, 200 мл.ли фужер ва сифими 100 мл.ли бокаллар қиради.

5-жадвал

Шиша ва хрустал идишлар

Номи	Тавсифи	Фойдаланиши
Рюмкалар: - бочка ёки лола шаклли - керманка шаклли - конуссимон, ноксимон шаклли ёки керманкасимон шаклли	25 см ³ 25 см ³ 125-150 см ³	коньяк ликёр шампан
Фужер: - цилиндр ва конуссимон шаклдаги идишлар тўплами - цилиндр ва конуссимон шаклдаги стаканлар - таги қалин конуссимон шаклдаги стаканлар - таги конуссимон шаклда	200-250 см ³ 20-150 см ³ 200-250 см ³ 250-320 см ³ 250-300 см ³	мева ва минерал суви, пиво коньяк, ароқ, вино шарбат, пиво, сув шарбат, коктейллар юмшоқ музқаймоқ

кенгайтирилган устунли - цилиндрсимон стаканлар - конуссимон графинлар	200-250 см ³ 250-1200 см ³	чай, сутли кофе, какао алькогол ичимликлар
Графинлар	1,5-2,0 л	сув
Кувшинлар	1,2-1,5 л	шарбатлар, морс, фирма, ичимликлари, сув
Слатниклар	1-6 порцияли	салатлар, винегретлар, маринадланган ва барра мевалар
Керманкалар	1 порцияли	кремлар, мусаллалар ва бошқа ширин таомлар
Ликопчалар	90-100 мм	мураббо, джем, асал, лимон
Вазалар: - (турли хилдаги) - (юпка) - (турли хилдаги)	- - -	мева, конфет, кондитер маҳсулотлари торт гуллар
Йиғмалар (рюмкали графин ёки тўплам)	6-32 персон	вино, ароқ, коньяк, ликер
Крушкарлар	250-500 см ³	пиво
Чойнаклар: - дамлайдиган - қуйилмали - кофейниклар	250, 500, 600, 800 см ³ 800-1600 см ³ 500-1400 см ³	чай тайёрлаш ва узатиш қайноқ сув қора кофе
Чай ва кофе сервиси	6-12 ва ундан ортик персонга	гуруҳли хизмат кўрсатиш
Қаймоқли (сливочники) идиш	150, 250, 300, 425 см ³	қаймоқ (сливка)
Сут (молочиники) идиши	500, 750, 1000 см ³	сут
Пиала ва косалар	220, 250, 350, 400 см ³	марказий осиё давлатлари чай ва миллий таомлари
Компот идиш	1 порцияли	компот
Солонкалар	40 см ³	зираворлар учун
Тухум тагига қўйгич	1 порцияли	енгил қайнатилган ва халтача кўринишидаги

		тухумлар
Калта таёкчада вазалар	200-300 мм	салатлар
Вазалар	200-300 мм	гуллар
Ликопча	90-100 мм	мураббо, шакар, лимон
Чой ликопчаси	1 порцияли	стаканлар
Кулдонлар		стол сервировкаси

12.5. Метал идишлар

Метал идишлар таомларни иситишда қўлланилади (6-жадвал). Ресторанда мельхлорли (мис ва никель қоришмали) ва зангламайдиган металллардан тайёрланган идишлардан фойдаланилади. Алюминийдан тайёрланган идишлар фақат ошхоналардагина қўлланилади. Мельхлорли идишлар чиройли оқ-кумуш тобланиб, байрам столига ўзига хос тантана беради.

6-жадвал

Металл идишлар

Номи	Тавсифи	Фойдаланиши
Суюқ овқатлар учун мискалар	1, 2, 4 порционли	пюресимон ва суюқ таомлар
Баранчиклар: - айлана - овалсимон	1-2 порцияли 1, 2, 3, 4 порцияли	соусли балиқли ва гўшти таомлар, қайнатилган ва димланган қуш, қайнатилган ва димланган сабзавотли таомлар
Ликоплар: - айлана - овалсимон	6-10 порцияли 1, 2, 3, 4, 5 ва 10 порцияли	қовурилган порцияли иккинчи таомлар, яхна газаклар
Сосус идиши	1, 2 порцияли	иссиқ соуслар
Товалар	1, 2, 3 порцияли	тухум-глаупье тайёрлаш ва узатиш, айрим иссиқ газаклар тайёрлаш
Икра идиш	1, 2, 4 порцияли	икралар
Кофе идиш	2, 4 порцияли	қора кофе
Қаймоқ идиши	2, 4 порцияли	қаймоқ
Чойнаклар:		

- дамлаш идиш	0,5 л	чай дамлаш
- қуйиш идиш	3,5 л	қайнатилган сув
Шакар идиш	-	рафинадланган оқ қанд
Керманкалар	1 порцияли	музқаймоқ
Стакан тагига қўйгич	1 порцияли	чай стаканлари учун
Сомоварлар	2,5 л	чай
Конфет идиш	-	конфет
Сатилча	-	совитилган шампан виноси

Рус миллий таомлари кенг тақдим этиладиган умумий овқатланиш корхоналарида ёғочдан тайёрланган идишлар, гул учун вазалар, шакар солинадиган идишлар, рюмкалар, зираворлар, тарелкалар, қошиқлар ва бошқа маҳсулотлар қўлланилади.

Столни сервировкаси учун худди шундай пластмассада ясалган идиш ва инвентарлар қўлланилади. Пластмассада тайёрланган идишлар шиша ва форфор-фаянс идишларига нисбатан юқори чидамлилиги, кимёвий турғунлилиги ва енгиллилиги жиҳатидан юқори туради. Худди шундай пластмассада салфетка солгичлар, тиш ковлагичлар, коктейл учун найчалар, патнислар, рюмкалар, стакан солгичлар, бутерброд учун шпонкалар, сиклар тайёрланади.

12.6. Ошхона анжомлари, асбоблари

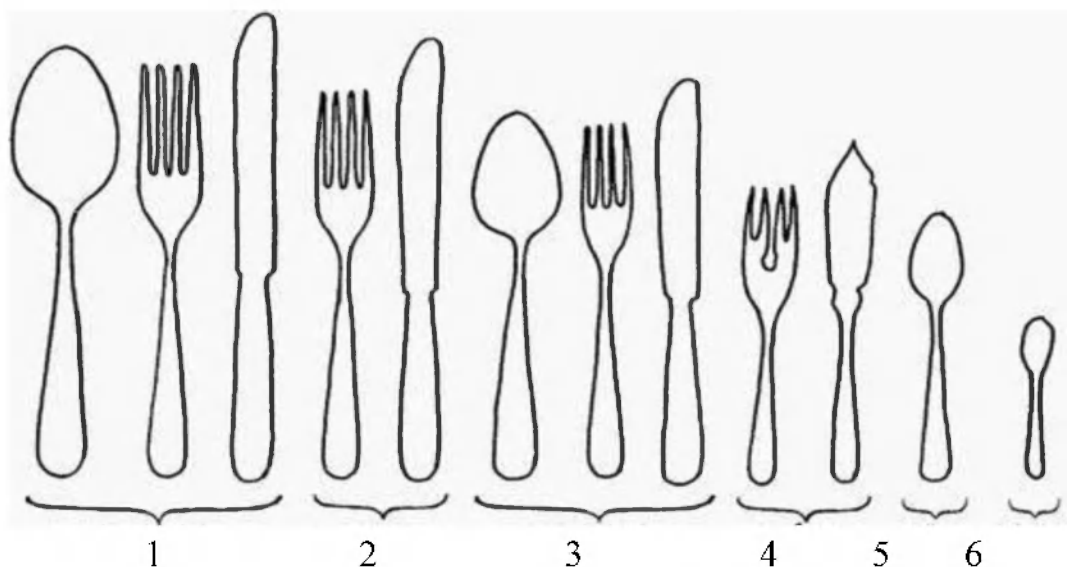
Овқатланиш корхоналарида турли хилдаги ошхона анжомлари ва асбоблар ишлатилади. Буларнинг ўзига хос қўлланилиш техникаси мавжуд. Ошхона анжомлари ҳам ашёларга ишлов бериш жараёнлари, ярим тайёр ва тайёр таомлар учун қўлланилиш, шунингдек, десерт ва мевалар учун турли хиллари ишлатилинадди. ошхона анжом ва асбобларнинг номи ва фойдаланиш тавсифи 6-жадвалда келтириб ўтилган.

6-жадвал

Ошхона анжомлар тавсифи

Номи	Фойдаланиши
Қошиқ:	
- ошхона	биринчи таомлар
- десерт	мева ва ширин таомлар, чашкада бериладиган бульонлар
- чай	чай, сутли кофе, какао
- кофе	қора кофе
- гарнир	гарнирларни солиш
- соус	соусни қуйиш

- салат - коктейл	салатни солиш биринчи суюқ таомларни мискага қуйиш
Вилкалар (санчкилар) - ошхона - балиқ - газак - десерт - мева - салат - лимон - устриц - шпрот - рок - шашлик	иккинчи таомлар иссиқ балиқ таомлари газаклар ширин таомлар мевалар салат ва совуқ газакларни солиш лимонни солиш устрицалар шпротларни солиш ракни майдалаш ва истеъмол қиладиган қисмини ажратиш шашликни сихдан ажратиш ва лycopчага қўйиш
Пичоклар: - ошхона - балиқ - газак - десерт - мева - лимон - сарик ёғ - пишлок	иккинчи таомлар иссиқ балиқ таомлари газаклар ширин таомлар меваларни кесиш лимонни кесиш сарик ёғни нонга суртиш пишлокни кесиш
Қискичлар: - шахар - муз	олиб қўйиш



47-расм. Ошхона анжомлари.

1-ошхона қошиғи, санчик ва пичоғи; 2-газаклар учун санчик ва пичок; 3-десерт таомлар учун қошик, санчик ва пичок; 4-балиқли таомлар учун санчик ва пичок; 5-чай қошик; 6-кофе қошиғи.



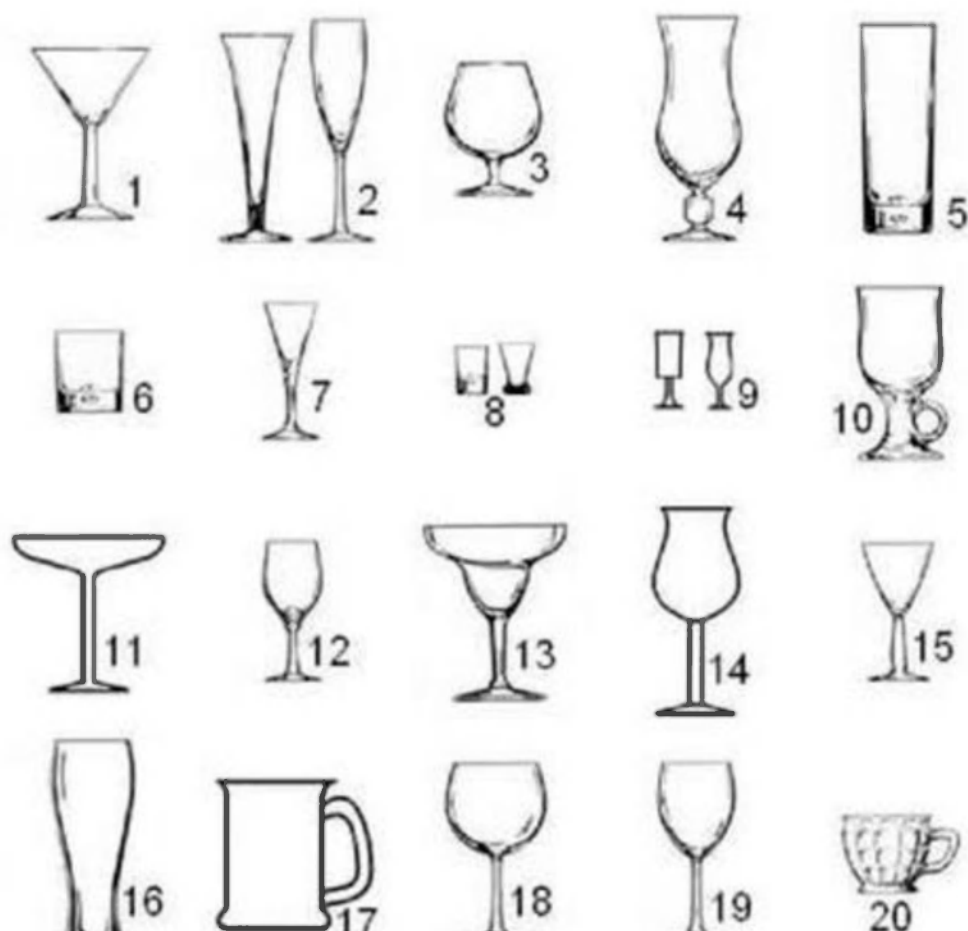
48-расм. Ичимликлар учун ишлатиладиган анжомлар.



49-расм. Таомларни истеъмол қилишда қўлланиладиган ошхона анжомлари.



50-расм. Таом тайёрлашда қўлланиладиган ошхона асбоблари.



51-расм. Ичимликларни истеъмол қилишда қўлланиладиган шиша анжомлари.

1. Мартини бокали, коктейл рюмкеси сифатида ҳам фойдаланилади.
2. "Флюте" шампанкаси, газланувчи винолар ва шампан виноси учун.
3. Снифтер бокали-коньяк учун.
4. Харрикейн-тропик коктейллар учун.
5. Хайбол ёки "Зомби" - ўртача ва катта ҳажмдаги ичимликлар учун.
6. Виски учун стакан.
7. Ликёр рюмкеси.
8. Стопка –кучли спиртли ичимликлар учун.
9. Пус кафе - бир неча қатламли коктейллар учун.
10. Айриш кофе-иссик коктейллар учун бокал.
11. Шампан рюмкеси - газланувчи винолар ва шампан виноси учун.
12. Шерри - кучли винолар ва вермутлар учун.
13. Маргарита-коктейл учун бокал.
14. Гоблит-винолар, коктейллар ва пиволардан кубок қилиш учун.
15. Сауэр-Сауэр гуруҳидаги коктейллар учун.
16. Пиво бокали.
17. Пива кружкаси.

18. Оқ вино учун бокал.
19. Қизил вино учун бокал.
20. Пунш учун чашка.

Таянч сўзлар: фарфор, фаянс, хрустал, кўчма столча, чойшаб, порция, бульон, кварц, каолин, конус, соус, морс, рафинад, санчик, десерт.

Назорат саволлари:

1. Ошхона идишлари қандай номланади ?.
2. Ошхона анжомларининг номлари қандай ва нима мақсадларда ишлатилади?
3. Таомларни истеъмол қилишда қандай ошхона асбоблари ишлатилади?
4. Таомларни тайёрлашда қандай анжомлар қўлланилади?

Мавзу бўйича топшириқлар:

1. Расмлардаги келтирилган анжом ва асбобларини ўрганиб олинг.

Мавзунини ўзлаштириш бўйича тест саволлари:

1. Ошхона думалоқ столнинг диаметри қандай?

- а) 100 см
- б) 150 см
- в) 155 см
- г) 160 см

2. Ошхона дастурхонларининг нечта ўлчамлари бор?

- а) 6 та
- б) 7 та
- в) 8 та
- г) 10 та

3. Шиша ва хрустал идишлар ... қўйишда ишлатилади.

- а) гўштларни
- б) ичимликлар, салатлар, винегретлар, маринадланган ва барра мева-сабзавотларни ҳамда кондитер маҳсулотларини

- в) иссиқ овқатларни
- г) совуқ овқатларни

4. Таомларни иситишда қандай идишлар ишлатилади?

- а) чўян идишлар
- б) алюмин идишлар
- в) метал идишлар

г) қозонлар

5. Маргарита бокали нималар учун мўлжалланган?

а) коктейллар учун

б) кофе учун

в) чой учун

г) пиво учун

6. Снифтер бокали нима учун ишлатилади?

а) коньяк учун

б) пиво учун

в) кофе учун

г) вино учун

7. Харрикейн бокали нима учун ишлатилади?

а) тропик коктейллар учун

б) шарбатлар учун

в) винолар учун

г) минерал сув учун

ГЛОССАРИЙ

Аванзал - туристларни(меҳмонларни) кутиш ва дастлабки учрашув зали(хонаси).

Англияча нонушта - одат бўйича меваларнинг шарбатлари, ветчина, мураббоблар, кофе ёки чой билан нонушта.

American Breakfast – америкача нонуштага континентал нонуштадагиларга қўшимча қилиб ҳар хил тўғрамалар ва иссиқ таом берилади.

Америкача нонушта - Бунда қўшимча равишда: муз бўлаклари билан оддий сув, мевали шарбат, мевалар (грейпфрут, тарвуз, қаймоқли майда мевалар) ёки мевали компотлар (олхўри, шафтоли). Ёрмали таомлар (маккажўхорили, гуручли), оз миқдордаги гўшти, ҳар хил пироглар ва бошқалар ҳам берилади.

A-la carte – туристлар учун анча қулай вариант. Чунки менюда ҳар бир таомнинг баҳоси кўрсатилган. Турист молиявий ҳолатига қараб таъомга буюртма бериши мумкин.

ALL, All (all inclusive) – овқатланишнинг тўлиқ варианты. Нонушта, тушлик ва кечки овқатдан ташқари туристлар швед столидаги алкоғоли ва алкоғолсиз ичмликларни чегарланмаган ҳолда ичишлари мумкин. Булар туристнинг меҳмонхонада яшаши нархларига қўшилган. Шунингдек, турист меҳмонхона барларида иккинчи нонушта, чала тушлик ва эрта кечки овқатни ҳам олиши мумкин, булар ҳам туристнинг меҳмонхонада яшаши нархига қўшилган бўлади.

Автосайёҳлар учун ресторан – катта йўл чорраҳаларида, йирик автостанцияларда жойлашади, сайёҳлар бу ерларда овқатланади, хордик чиқаради.

«А парт (apart)» - меҳмонларга бундай усулда хизмат кўрсатишда, тахминий буюртма олиниб, берилган вақт асосида бажарилади. Кўпгина дам олиш уйларида ва меҳмонхоналарда фойдаланилади.

Банкет – жамоавий кўринишдаги ёки одамларнинг ҳар хил зиёфатларни, байрамларни буюртма билан ташкил қилиши.

Бар – кичкина ресторан, илгари майхона деб ҳам атаганлар. Кенг ассортиментда ҳар хил ичимликлар сотилади. Шунинг билан бирга барда таомлар, газаклар, кандолат маҳсулотлари ҳам бўлиши мумкин.

Бариста – кофе тайёрловчи мутахассис.

Бранч-(branch) – breakfast-нонушта, Lunch-эрта тушлик сўзларидан келиб чиқган.

Биокимёвий жараён – ачитиш.

Буфет (швед столи) – мижоз ўз идишига ўзи овқат солади. Бунда бир неча вариантлар мавжуд: таом катта лаълиларда ёки иситиладиган идишларга жойлаштирилади. Ошпаз мижозга гўшт кесиб беради, ошпаз турган столга мижозлар навбат кутиб турадилар ва б.

Буфет – бу истеъмомчиларга чекланган турдаги қайноқ ва салқин ичимликлар, совуқ таомлар, нон-булка ва қандолатчилик маҳсуотлари шунингдек, осон тайёрланадиган иссиқ ва ширин таомлар билан тезкор хизмат кўрсатишга мўлжалланган корхона.

Вагон-ресторанлар узок масофаларга қатновчи темир йўл поездларида бўлади. Одатда бундай ресторанлар бир кеча-кундуздан ортиқроқ сафарга боровчи йўловчилар учун хизмат қилади.

ВВ (bed & breakfast) – туристнинг меҳмонхонада яшаши учун тўлаган маблағига фақат бу ерда нонушта қилиш (швед столи) қўшилган. Турист қўшимча овқатланишига алоҳида пул тўлайди.

Грил – инфрақизил ёки иссиқ ҳароратда таомлар тайёрланади

Гидромеханик жараён - ювиш, ивитиш, сувга солиб қўйиш, маҳсулотни филтрдан ўтказиш.

Guaridon service – ресторан сервисининг энг олий тури бўлиб, унда официант таомни махсус аравада меҳмон столи олдида тайёрлайди. Таъкидлаш жоизки, официант таомнинг фақат яқинловчи босқичини кўрсатади (спирт алангасида қовуриш). Нима қилаётганлигини у меҳмонларга тушунтира олиши керак. Францияда сервиснинг бу турини русча деб аташади.

Диско-барлар – кундуз кунлари кафе сифатида иш олиб боради, кечқурин эса бар хизматини ўтайди. Бу ерларда доимо дискотека уюштирилади.

«Дюжур» (du juur) менюси – Навбатчи таомлар (кундузги) менюси;

English Breakfast – англияча нонушта. Континентал нонуштага нисбатан тўлиқроқ. Шарбатлар, қовурилган тухумлар, ёғ, мурабболар ва кофе, чой.

Иссиқлик бериш жараёни – иситиш, совутиш, буғлаш, бир ҳароратда сақлаш.

Инглизча нонушта – Инглиз нонуштаси асосан хонага чой ёки кофе олиб келишдан иборат (иссиқ шоколад ҳам). Шунингдек, шакар, булочка маҳсулотлари, сариеғ, жем, асал, мурабболардан ҳам тайёрлаш мумкин. Бундай нонушта «Shortbreakfast» (қиска нонушта) деб аталади, унга қўшимча равишда тухум, балиқ, ёрмалардан тайёрланган таомлар ташкил

этади. Бу нонушта худди кенгайтирилган нонушта каби сервировкаланади. Агар меҳмон тухум ўрнига балиқли ёки сули ёрмасидан тайёрланган таомларга буюртма берса, унда қўшимча равишда балиққа приборлар ёки қошиқлар билан сервировкаланади.

Кафетерийлар – йирик озиқ-овқат ёки ноозиқ-овқат магазинларида ташкил қилинади. Кафетерийларда иссиқ ичимликлар, сут-қатик маҳсулотлари, бутербродлар, қандолат маҳсулотлари ва бошқалар тайёрланиши ва сотилиши мумкин, унча қийин бўлмаган маҳсулотлар бўлади. Алкогол ичимликлар сотиш тақиқланади. Ҳисоб-китобни буфетчининг ўзи бажаради.

Кенгайтирилган нонушта – бу турдаги нонушта 60 йил ўрталарида Европада кенг тарқалган бўлиб, континентал нонуштадан фарқли равишда меҳмонларга шарбатлар (апельсинлар, грейпфрубли, томатли), ветченали, пишлоқли, колбасали, тухумли таомлар, йогуртлар, твороглар, курук мевалардан иборат бўлади. Нонушта вақтида буфет сервис асосида официантлар хизмат қилади ёки шкоччаларни столга келтириб қўяди. Тухумли таом буюртма асосида тайёрланади.

Кимёвий жараён – маҳсулотга бирон модда қўшиб сифатини ўзгартириш. Бунда сирка ёки бошқа нарса қўшилиб, маҳсулотда ўзгариш ҳосил қилинади.

Кофехона – истеъмолчиларга кенг ассортиментли кофе ичимлигини тавсия қиладиган маҳсул корхона.

Калифорния менюси – Баъзи калифорния ресторанларида истаган таъомни, истаган вақтда буюртма бериш мумкин.

Кулинар маҳсулотлар – кулинар тайёргарлик даражасига етказилган, яна озгина иситилса ёки ишлов, шакл берилиб сузилса бўлаверадиган боскичда.

Купе-буфетлар – бир кеча-кундуздан кам йўл юрадиган поездларда бўлади. Купе-буфетлар учун поездда 2—3 та купе савдо қилиш ва ёрдамчи хона сифатида ажратилади. Купе-буфет салондан тўсиқ-витрина билан ажратилади, совутгич шкаф ва вагон ости яшиқларига эга. Асосий ассортимент: бутерброд, пиширилган тухум, сут-қатик маҳсулотлари, сосискалар, сарделкалар, иссиқ ичимликлардан-чай, кофе, какао бўлади, қандолат ва нон-булка маҳсулотлари, алкогольсиз ичимликлар, шарбатлар, мева ва бошқалардир. Йўловчиларга буфетчи хизмат қилади. Овқат ташувчи официант бошқа вагонлардаги йўловчиларга таомлар етказиб беради.

Continental Breakfast – бу континентал нонушта дейилади. Яшаш нархларига қўшилган. Енгил нонушта-одатда чой, кофе, булқалар, ёғ ва мураббоблардан иборат.

Люкс тоифа - стандартда айтилишича, ресторан ва барларга берилади. Улар қуйидаги талабларга жавоб бериши керак: бино ички безагининг олий даражада бўлиши, кўзни қамаштирадиган чирой, хизмат қилиш соҳасининг кенглиги, ноёб ассортимент, кўнгилдагидек буюртма ва фирма таомларининг бўлиши, ресторан маҳсулотлари, буюртма ва фирма ичимликларининг кенг ассортименти.

Механик жараён – маҳсулотларни турларга ажратиш, майдалаш, тўғраш, аралаштириш, эзиш, пресслаш, микдорларга бўлиш, маҳсулотга шакл бериш.

Mini all inclusive – тўлиқ пансион. Бунда туристга маҳаллий шароитларда тайёрланган ичимликлар овқатланиш вақтида ҳам, кун давомида ҳам бепул берилади.

HB (half board) – бу ярим пансион. Мехмонхонада яшаш нархларига нонушта ва кечки овқатланиш нархи қўшилган.

HB+ (half board +, extended half board) – кенгайтирилган ярим пансион. Бунда турист кун давомида алкохолсиз ичимликларни ичиши мумкин.

HCAL (high class all inclusive) – бунда телефондан, врач хизматларидан, сартарошхона ва бошқа белгиланган хизматлардан фойдаланиш туристнинг мехмонхонада яшаш нархларига қўшилган.

OB, NA (only bad) – овқатлантириш йўқ. Мехмонхона мижозларига фақат тунашни таклиф қилади. Мижоз тунашдан кейин мехмонхонанинг ташқарисида ўз ишлари билан машғул бўлади. *Меню бўйича овқатланиш.* - фақат менюдаги овқатларни танлаш ва овқатланиш мумкин.

Олий тоифа - номи ҳам ресторан ва барларга берилади. Уларнинг ҳам ноёб бинолари, бино ичи безаклари, чиройли жиҳозлари, ноёб ассортимент, кўнгилдагидек буюртма ва фирма таомлари ва маҳсулотлари, шунингдек, мураккаб усулда тайёрланган ичимликлар, алкохолсиз ичимликлари бўлади.

Plate service (америкача) – официантлар мижознинг чап томонидан туриб унинг тарелкасига таомни қўядилар, бўш тарелкаларни эса мижознинг ўнг томонидан оладилар.

Ресторан – мураккаб тарзда тайёрланган таомларнинг кенг ассортименти тайёрлайдиган умумий овқатланиш корхонасидир. Булар ичига буюртма ва фирма таомлари, вино-ароқлар, тамаки ва қандолат

махсулотлари киради. Мижозларнинг яхши дам олишлари учун юксак даражада хизмат қилинади.

«Табльдот (tabled'hote)» - «А парт»дан хизмат кўрсатиладиган меҳмонларга бир хил меню асосида, бир вақтда хизмат кўрсатиш билан фарқланади. Ҳамма столга ўтиргандан кейин хизмат кўрсатиш бошланади. Одатда пансионатларда, дам олиш уйларида ва бошқа биноларда фойдаланилади.

Туристтик меню – туристлар ва саёҳатчилар эътиборини қозониш, истеъмол қилинадиган таомлар сифатли ва арзон нархда бўлишлиги эътиборга олиб тузилади. Туристлар учун аниқланган бўлиши керак.

Фаст-Фуд – унча қиммат бўлмаган нархларда истеъмолчиларга тезкор тарзда таомлар етказиш.

Франчайзинг – ресторан бизнесида бир компания бошқа компанияга ўзининг савдо маркаларидан ва технологияларидан фойдаланиш ҳукуқини бериши тизими.

Стол-экспресс – 20 кишига мўлжалланган бўлиб, марказий қисми айлана ҳаракатига эга бўлади. Столда ҳар хил яхналар, таомлар, қандолатчилик маҳсулотлари, шарбатлар, ҳар хил салқин ичимликлар қўйилади. Истеъмолчи столга ўтириб марказий айланмани айлантириб керак бўладиган таомларни танлаши мумкин. Иссиқ ичимликларни эса официант талабга кўра олиб келди ва ҳисоб-китоб қилинади.

Silver service – таом официантлар томонидан катта идишда столга қўйилади, ушбу идишдан официант меҳмонлар тарелкасига чап томондан порциялар қўяди, тарелкаларни эса меҳмоннинг ўнг томонидан қўйиб чиқади. Ресторан сервисининг ушбу турини АҚШ ва Германияда русча, Францияда эса французча дейишади.

Сомелье - ресторанда ичимликлар берувчи маъсул ходим.

UAI, UAI (ultra all inclusive) – энг тўлиқ вариант. Бунда турист нонушта, тушлик ва кечки овқатланишда ҳоҳлаган таоми ва ҳоҳлаган ичилигини олиши мумкин. Шу билан бирга турист ресторандаги бошқа халқларнинг ошхонасига мансуб миллий таомларидан ҳам фойдаланиши мумкин. Ҳаммасига тўланган.

Family service (оилавий) – таом стол ўртасида туради ва ҳар бир мижоз ўз тарелкасига ўзи олиб солади. Баъзида столда фақат гарнирлар туради, гўшт (балиқ) эса официантлар томонидан тарелкага қўйилади. Сервиснинг бу турини инглизча ҳам дейишади.

FB (full board) – тўлиқ пансион-нонушта, тушлик ва кечки овқатланиш швед столи усулида.

ФОЙДАЛАНИЛГАН АДАБИЁТЛАР

Меъёрий манбалар

Ўзбекистон Республикасининг қонуни:

1. “Туризм тўғрисида”ги Ўзбекистон Республикасининг қонуни. Тошкент, Адолат, 2019 йил 18 июль,

Ўзбекистон Республикаси Президенти Шавкат Мирзиёевнинг Ўзбекистон Республикасида туризмни ривожлантириш тўғрисидаги Фармонлари ва Қарорлари

1. Ўзбекистон Республикаси Президентининг «Ўзбекистон Республикасининг туризм соҳасини жадал ривожлантиришни таъминлаш чора-тадбирлари тўғрисида»ги Фармони .2016 йил 2-декабр, ПФ-4861
2. Ўзбекистон Республикаси Президенти Шавкат Мирзиёевнинг 2018 йил 6 февралда “Кириш туризмни ривожлантириш чора-тадбирлари тўғрисида”ги ПҚ-3509-сонли Қарори
3. Ўзбекистон Республикаси Президентининг қарори: Ички туризмни жадал ривожлантириш чора-тадбирлари тўғрисида. Тошкент ш.,2018 йил 7 февраль,ПҚ-3514-сон
4. Ўзбекистон Республикаси Президентининг “Ўзбекистон Республикаси туризм салоҳиятини ривожлантириш учун қулай шароитлар яратиш бўйича қўшимча ташкилий чора-тадбирлар тўғрисида”ги Фармони, 2018 йил 3 феврал.

Ўзбекистон Республикаси Вазирлар Маҳкамасининг қарорлари:

1. “Умумий овқатланиш ташкилотларининг фаолиятини янада такомиллаштириш ва ходимларининг касбий даражасини ошириш чора-тадбирлари тўғрисида”ги Ўзбекистон Республикаси Вазирлар Маҳкамасининг 2012 йилдаги 289-сонли қарори.

Асосий адабиётлар:

1. Асланова Д., Т.Худайшукуров, Н.Мўминов. Дунё халқлари овқатланишининг ўзига хос хусусиятлари. Дарслик. Т.: “Иқтисодиёт-молия”, 2011.-356 б.
2. Александрова А.Ю. География туризма. Москва, КноРУС, 2010 - 592 с.
3. Джум Т. А., Ольщанская С.А. Организация и технология питания туристов. Учебное пособие. Магистр: ИНФРА-М, 2011.-320 с.

4. Биржаков М.Б. Введение в туризм. Издания 9-е переработанное и дополненное –Спб.: «Издательский дом Герда», 2007.–576 с.
5. Волков Ю.Ф. Введение в гостиничный и туристический бизнес- Ростов н/Д: «Финикс», 2004.-352с.
6. Дурович А.П. Организация туризма. Минск, «Новое знание», 2006.-632 с.
7. Зайко Г. М., Джум Т.А. Организация производства и обслуживания на предприятиях общественного питания. Учебное пособие. Москва, Магистр: НИЦ-ИНФРА, 2013-560 с.
8. Квартальнов В.А., Теория и практика туризма. Москва, ”Финансы и статистика”. 2003.-660 с.
9. Кусков А.С., Голубева В.Л., Одинцова Т.Н. Рекреационная география. Саратовский государственный университет. Саратов - 2005.-503 с.
10. Похлебкин В.В. Поварское искусство. М.: Центрополиграф, 2009. с. 352-470.
11. Пучкова В.Ф., Васюкова А., Мячикова Н.Т. Технология кулинарной продукции за рубежом. Москва, Дашков и К⁰ , 2015.-368 с.
12. Тимохина Т. Л. Организация приема и обслуживания туристов, Учебное пособие, Москва, ИД ФОРУМ, НИЦ ИНФРА-М, 2013-285 с.
13. Тухлиев И.С., Ҳайитбоев Р., Сафаров Б.Ш., Турсунова Г. Туризм асослари. Дарслик. Тошкент. 2014.-330 б.
14. Абдуллаев Р.В. Яқин ва Ўрта Шарқ мамлакатлари туризм индустрияси ривожигаги тенденциялар. «Миллий иқтисодиётнинг барқарор ривожланишида туризмнинг аҳамияти» мавзусидаги республика илмий-амалий конференция материаллари. 11 май 2019 йил Ўзбекистон халқаро ислом академияси нашриёт-матбаа бирлашмаси, Тошкент, 2019.-17-19 б.
15. Ермаков С. Р. География туризма: история, теория, методы, практика. Алматы, 2000.-331 с.
16. Маматкулов Х.М. Туризм инфратузилмаси. Маърузалар курси. СамИСи. 2009.-212 б.
17. Мясникова Е.Н. Традиции и культуры питания народов мира. Российский экономический университет им. Г.В.Плеханова. Москва. 2018.-67 с.
18. Пардаев М.Қ., Атабаев Р. Туризм асослари. Самарқанд, 2006.-76 б
19. Пардаев М.Қ. ва бошқалар. Меҳмонхона хўжаликларида самарадорликни ошириш муаммолари. Монография, Тошкент, «Иқтисодиёт», 2013.-212 б.
20. Сабрина, Этикетнинг олтин китоби. Тошкент, «Янги аср авлоди», 2013.-424 б.

21. Тухлиев И.С., Қудратов Ғ.Х., Пардаев М.Қ. Туризмни режалаштириш. Дарслик, Тошкент, 2010, 208 б.
22. Ҳайитбоев Р. Туризмнинг турлари ва соҳаларининг ўзига хос хусусиятлари ва уларни тадқиқ қилишнинг назарий масалалари. «SERVIS» журнали, №3, Самарқанд, 2015.- 43-48 бетлар.
23. Ҳайитбоев Р. Экологик туризм. Ўқув қўлланма, «Барҳаёт файз медиа», Тошкент, 2016.-248 б.
24. Ҳайитбоев Р., Ҳайдаров С., Абдуҳамидов С. ва бошқ. Туризм маршрутларини ишлаб чиқиш. Ўқув қўлланма, Самарқанд, 2016.-180 б.
25. Ҳайитбоев Р. Ассалом Малайзия. Туристик рисола. Самарқанд, 2019.-46 б.
26. “Халқ сўзи” газетаси, 1995 йил 3 июн.
27. Худойшукуров Т., Н.Мухаммадиев, Н.Мўминов, И.Шукуров. Овқатланиш маҳсулотларини ишлаб чиқариш асослари. Дарслик. Т.: Иқтисодиёт-молия, 2009.-256 б.
28. Шеникова Н. В. Традиции и культура питания народов мира. Учебное пособие для вузов. Москва, Форум, 2015.-293 с.
29. Шукуров И.Х. ва бошқалар. Санитария ва гигиена. Ўқув қўлланма. Тошкент, 2017 й.
30. Энциклопедия этикета. М.: Рипол-Классик, 2001. стр. 396-402.

Интернет материаллари:

www.reestr.russiatourism.ru.

<http://www.unwto.org>

www.uza.uz

www.uzbektourism.uz

www.welcomeuzbekistan.com

www.Turkistonpress.uz

ШАДИЕВА Г.М. , КАЛАНОВА М.Б.

Туристларнинг овқатланишини ташкил қилиш

Ўқув қўлланма

Муҳаррир: Бободустов З.Н.

Мусахҳих: Мелиев З.

Ўқув қўлланма Ўзбекистон Республикаси Олий ва ўрта махсус таълим вазирлиги хузуридаги Олий, ўрта махсус ва профессионал таълим йўналишлари бўйича Ўқув-услубий бирлашмалар фаолиятини мувофиқлаштирувчи Кенгашнинг (2021 йил 25-декабрдаги 538-сонли буйруғига асосан) нашр рухсатномасини олган.

© «FAN BULOG'ID» nashriyoti, Samarqand - 2022.

ISBN: 978-9943-8336-1-6

Nashriyot lisenziyasi:

№ 4341-5160-642c-944b-ab74-5062-3969

Bosishga ruxsat etildi: 24.06.2022 y.

© «FAN BULOG'ID» nashriyoti, Samarqand sh.

S.Buhoriy ko'chasi, 1-11 uy.

Qog'oz bichimi A5, Ofset qog'oz.

“Times New Roman” garnituras

Nashr bosma tabog'i 16,5

Buyurtma № 074 A. Adadi 30 nusxa

**Samarqand iqtisodiyot va servis institutining
matbaa bo'limida chop etildi.**

11.04.2022 yil. LICENSE № 025316

REESTR № X-119112

Manzil: Samarqand shahar, Shoxrux ko'chasi 60-uy.

32950

75.81943



ISBN: 978-9943-8336-1-6

