

**RESTORAN SANOATIDA XIZMAT KO'RSATISH FAOLIAYATINI
RIVOJLANTIRISH STRATEGIYASI**

Abdusalomova Aziza Abdusodiq qizi

Toshkent shahridagi Yeoju texnika Instituti

"Turizm" ta "limi yo'nalishi 4-kurs talabasi

E-mail: abdusalomovaa084@gmail.com

Key words: Mijozlarga xizmat ko'rsatish, mijozlarga sodiqlik, mijozlar ehtiyojini qondirish , bolalarga xizmat ko'rsatish, mijozlar, restoran, menejer, menu, taomlar, qoniqish.

TYPE RESEARCH: Tavsifiy, tavsiyaviy ,solishtirma

Introduction

Restoran so'zi ilk bor XVIII-asrning oxirida Parijda qo'llanilgan va restoran ofisiantlari xizmati va menyularidan foydalanish ham paydo bo'lган. Restoran Parijda qo'llanigan bilan Tang sulolasi davrida (618-906) birinchi restoran ochilgan edi. Bugungi kunda restoran sanoati dunyoda juda muhim rol va o'ringa ega. Keyingi yillarda O'zbekistonda restoran sohasini rivojlantirishga katta e'tibor qaratilayotgani, shuningdek, O'zbekiston Respublikasi Prezidentining 2019-yil 13-apreldagi “O'zbekiston Respublikasida turizm sohasini yanada rivojlantirish chora-tadbirlari to'g'risida”gi qaroriga asosan, mamlakatimizda turizm sohasida yosh mutaxassislarni tayyorlash, yangi loyihalar yaratish va fuqarolarni ish bilan ta'minlashga e'tibor qarotilmoqda. Ushbu chora-tadbirlar natijasida turizmning ko'plab turlari rivojlanmoqda. Masalan, restoran sanoati, gastronomiya, mehmonxona turizmi, ekoturizm va hakozo. Shuningdek, O'zbekistonda o'zbek va yevropa restoranlarini rivojlantirish, mijozlarni jalg qilish va xalqaro standartlarga javob beradigan restoran xizmatlarini hamda xalqaro restoranlar bilan raqobatlashadigan eng kuchli va sifatli restoranlarni yaratish hamda restoran sanoatini rivojlantirish muhim ahamiyatga ega. Ayni paytda Toshkent, Samarqand va Buxoro shaharlarida tur xil zamонавиј restoranlar barpo etilmoqda. Biroq, respublikamizning ayrim hududlarida restoran sohasida asta sekin rivojlanmoqda va respublikamizning boshqa viloyatlarida restoran sohasida jiddiy muammolar mavjud bu sohaga qaratilgan ilmiy izlanishlar talab darajasida emas.

Problem Statement

Yuqorida ta'kidlanganidek, viloyatlar kesimida restoran sohasini rivojlantirishda bir qator muammolar mavjud jumladan; malakali kadrlar yetishmovchiligi, restoran servisining standartlarini to'g'ri tashkil qilinmaganligi kabilarni kuzatish mumkun.

Bugungi kunda Maskur muammolarni xorij tajribalari bilan qiyosiy o’rganish o’ta dolzarb hisoblanadi.

Preliminary literature review

Resoran sohasida bir nechta ilmiy izlanishlar olib borgan [1] Samarqand iqtisodiyot va servis institutening bir qator tadqiqotchi olimlari Mamatqulov H.M, Bektemerov A.B. tomonidan “Xalqaro turizm” darsligidagi VII bobning Xalqaro turizm intustiriya mavzusidagi o’zbekistondagi restoran faoliaylari ,xizmatlari va taomlari haqida izlanishlar o’raganilib chiqilgan.[2] Toshkent shahridagi yeoju texnika institutining turizm kafadedrasing Turizm fan doktori Odilova G.K.” Gluttonic discourse basics” kitobinin 4-bobida Menyu yaratishning shakil tamoyillari va menu yaratishning stilistik muammolari mavzusida menyular qanday yaratilishi, menyuning restoranda faoliyatidagi eng muhimligi haqida o’rganilgan va izlanishlar olib borilgan.[3] 2019-yilda Malaysiadagi 13-Osiyo Xalqaro boshqaruv akademiyasining konferensiyasida ”Service quality and customer satisfaction in restorant industry using partial least square” bu konferensiya restoran sifatini oshirish va kichik hududlarda ham restoran faoliytini rivojlantirishga qaratilgan. Biroq yuqoridagi tadqiqotlarda aniq restoranlar misolida mavjud muammolar tahlil qilinmagan, so’rovnoma o’tkazilmagan va o’zbek restoranlar xorijiy restoranlarning katogoriyasi bilan qiyoslab o’rganilmagan .Ushbu tadqiqotda Milliy restoran , Ramazon restorani, Soul restorani va xorijiy restoranlar bilan solishrish olib boriladi.

Discussion

Maskur tadqiqot yuzasidan restoran sohasidagi muammalarga asoslanib quydagi savollarni tuzub chiqdik;

- Ofisiantlar ishga qabul qilishnishidan oldin treningdan o’tadimi?
- Ofisiantlar ish boshlashidan oldin taomnomada tushuntiriladimi?
- Restoranda ofisiantlarning kun tartibi va servis sifatini kim nazorat qiladi?
- Ofisiantlarga qo’shimcha haq to’lanish orqali motivatsion bonusli tuzumingiz bormi?
- Restoraningizda xizmat sifati bo'yicha mijozlarning shikoyat va takliflarni o’rganib boruvchi tizimi bormi?

Ushbu so’rovnoma madagi savollar messenjer va ijtimoy tarmoq saytlariga yuborildi. So’rovnoma jami 5 ta savoldan iborat bo’lib , ularni jami 32 restoarn menejeri tomonidan to’ldirdi.

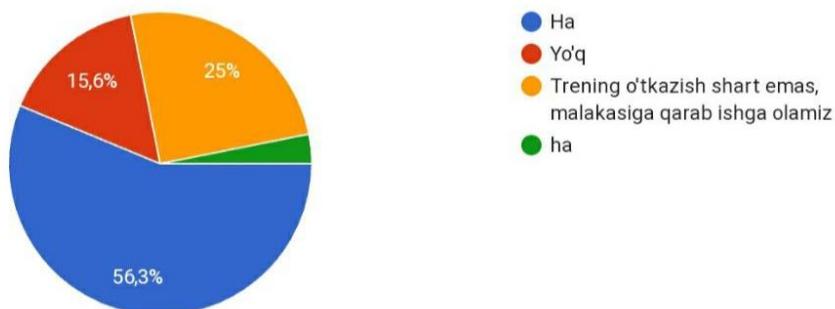
Maskur savollarga respondentlar tomonidan quydagicha javob olindi.

1.So’rovnomaning birichi savolini natijasi shuni aniqlandiki, restoran sohasida ”ofisiantlarni ishga qabul qilinishida trening o’tadimi?” degan savolga 56,3 foiz Respondentlar ”ha ”deb javob berishgan. Quydagi rasmida so’rovnomaning natijasi aks etgan.

1.Ofisiantlar ishga qabul qilinishidan oldin treningdan o'tadimi?

 Копировать

32 ответа

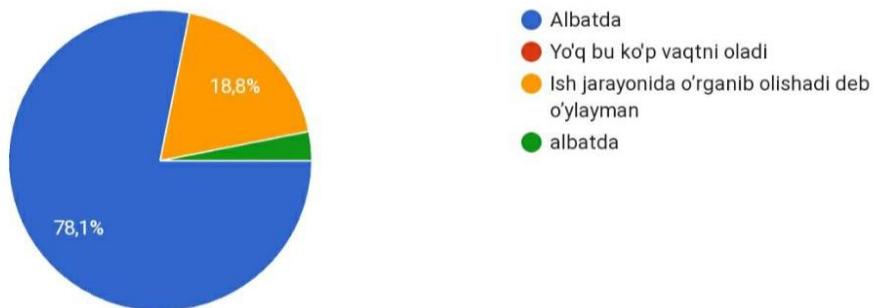


2. ”Ofisiantlar ish boshlashidan oldin taomnoma tushuntiriladimi ?” degan savolda 78,1foiz menejerlar ”Albatta” deb javob berishgan. Quydagi rasmida buning natijasini aks etgan

2.Ofisiantlar ish boshlashidan oldin taomnoma tushuntiriladimi?

 Копировать

32 ответа



3.”Restoranda ofisiantlarning kun tartibi va servis sifatini kim nazorat qiladi ?” degan savolga 65,6 foiz menejerlar “restoran menejeri” deb javob berishgan.

4.”Ofisiantlarga qo’shimcha haq to’lash orqali motivatsion bonusli tuzumingiz bormi ?” degan savolga 71,9 foiz menejerlar ” ha” deb javob bergan .

5.”Restoranningizda xizmat sifati bo'yicha mijozlarning shikoyat va takliflarini o’rganib boruvchi tizimi bormi?” degan savolga 48,4 foizni menejerlar ”shikoyat daftariniz yurutamiz ”degan javob ko’proq belgilangan. Quydagi rasmda so’rovnomaning natijasini aks etgan

Mazkur so’rovnomada ko’rinib turubdiki, restoran sohasida ofisisantlarning bilim malakasi yetarli emas. Menejerlar esa ofisiantlarni ish jarayonida tanishtiruv olib borilishi va treninglar o’tkazish amaliy yo’lga qo’yilmagan.

Conclusion

Xulosa qilib aytganda, biz restoran sanoati xizmatlarini rivojlantirish bo'yicha quydagi tavsiyalarni ishlab chiqdik; Restoran xodimlari yani, menejerlar va ofisiantlar yaxshi bilim va ish ko'nikmalariga ega bo'lishligi, shundek, Restoranga yangi olingan ofisiantlarga ishidagi asosiy vazifalarini to'g'ri tushuntirilishi, Restoranda ish faoliyat olib boradigan menejerlar va ofisiantlarga rivojlanishi uchun trening dasturlar ishlab chiqishi lozim.

Yuqoridagi tafsiyalar orqali O'zbekistonda restoran industriyasi yanada yaxshi rivojlanishi va xizmat ko'rsatish xalqaro standartlar talablariga javob berishi mumkin.

References

- [1] [https://lex.uz/docs/-4474527\]](https://lex.uz/docs/-4474527)- Ozbekiston Respublikasi Prezidentining 2019-yil 13-avgustdaggi PF-578- son Farmoni.
- [2] AAMC 2019 The 13th Asian Academy and Management International Conference 2019
- [3] Odilova G.K. “Gluttonic discourse basics” kitobi IV bobi
- [4] Samarqand Iqtisodiyot va Serves Institutening Xalqaro turizm darsligi VII bobi
<https://www.researchgate.net/publication/>
<https://uz.wikisko.ru/wiki/restaurant>
<https://ru.m.wikipedia.org/wiki/%D0%BF%D0%A1%D0%BF%D0%BE%D1%80%D0%BE%D0%BD%D0%BA%D0%BE%D0%BD%D0%BE%D0%BC>