

RESTORAN SANOATIDA XIZMAT KO'RSATISH FAOLIYATINI RIVOJLANTIRISH STRATEGIYASI

Abdusalomova Aziza Abdusodiq qizi
Toshkent shahridagi Yeoju texnika Instituti
"Turizm" ta'limi yo'nalishi 4-kurs talabasi
E-mail: abdulomovaa084@gmail.com

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

TYPE RESERCH: Tavsifiy, tavsiyaviy, solishtirma

Introduction

Restoran so'zi ilk bor XVIII-asrning oxirida Parijda qo'llanilgan va restoran ofisiantlari xizmati va menyulardan foydalanish ham paydo bo'lgan. Restoran Parijda qo'llanilgan 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 mutaxassislarini 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 hakoza. Shuningdek, O'zbekistonda o'zbek va yevropa restoranlarini rivojlantirish, mijozlarni jalb 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 zamonaviy 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, Bektemeriov A.B. tomonidan “Xalqaro turizm” darsligidagi VII bobning Xalqaro turizm intustiriya mavzusidagi o'zbekistondagi restoran faoliylari ,xizmatlari va taomlari haqida izlanishlar o'rganilib chiqilgan.[2] Toshkent shahridagi yeoju texnika institutining turizm kafadedrasing Turizm fan doktori Odilova G.K.” Gluttonic discourse basics” kitobinin 4-bobida Menu 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 restaurant industry using partial least square” bu konferensiya restoran sifatini oshirish va kichik hududlarda ham restoran faoliyatini 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 qilishnidan oldin treningdan o'tadimi?
- Ofisiantlar ish boshlashidan oldin taomnoma 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'rovnomadagi savollar messenger va ijtimoiy 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 rasmda so'rovnomaning natijasi aks etgan.



2. "Ofisiantlar ish boshlashidan oldin taomnoma tushuntiriladimi?" degan savolida 78,1foiz menejerlar "Albatda" deb javob berishgan. Quydagi rasmda buning natijasini aks etgan



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 daftarini yurutamiz ” degan javob ko’proq belgilangan. Quydagi rasmda so’rovnomaning natijasini aks etgan

Mazkur so’rovnomada ko’rinib turibdiki, restoran sohasida ofisiantlarning 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, shunndek, 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>]- Ozbekiston Respublikasi Prezidentining 2019-yil 13-avgustdagi 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/ресторана>