



RESTORAN XIZMATLARI SAMARADORLIGINI OSHIRISH IMKONIYATLARI

A.N.Xoliqulov

SamISI professori, i.f.n.

ANNOTASIYA

Maqolada restoran xizmatlari raqobatbardoshligini oshirish, restoran tadbirkorligi sohasida xizmatlar samaradorlini baholash usullari keng yoritib berilgan.

Kalit so'zlar: Restoran, xizmatlar, raqobatbardoshlik, restoran xizmatlari, xizmat ko'rsatish, umumiy ovqatlanish korxonalari.

ВОЗМОЖНОСТИ ПОВЫШЕНИЯ ЭФФЕКТИВНОСТИ РЕСТОРАННЫХ УСЛУГ

A.H. Холикулов

профессор Самаркандского института экономики и сервиса, кандидат экономических наук

АННОТАЦИЯ

В статье описаны методы повышения конкурентоспособности ресторанных услуг, оценка эффективности услуг в сфере ресторанного предпринимательства.

Ключевые слова: Ресторан, услуги, конкурентоспособность, ресторанные услуги, сервис, предприятия общественного питания.

OPPORTUNITIES FOR IMPROVING THE EFFICIENCY OF RESTAURANT SERVICES

A.N. Kholiqulov

Professor of Samarkand Institute of Economics and Service, PhD in Economics

ANNOTATION

The article describes the methods of increasing the competitiveness of restaurant services, evaluating the efficiency of services in the field of restaurant entrepreneurship.

Key words: Restaurant, services, competitiveness, restaurant services, service, catering establishments.

Dunyo mamlakatlarida restoran xizmatlarini rivojlantirish bo'yicha xalqaro tajribalar asosida tarmoqning samarali rivojlanishi, restoran xizmatlari ko'rsatishni modernizatsiyalash, ushbu xizmatlar raqobatbardoshligini oshirish, restoran tadbirkorligi sohasida xizmatlar samaradorlini baholash usullarini aniqlash, restoran tadbirkorligi sohasida iqtisodiy subyektlar aloqalari samaradorligini oshirish, restoran xizmatlari raqobatbardoshligini oshirishning tashkiliy-iqtisodiy mexanizmini takomillashtirish kabi yo'nalishlardagi ilmiy muammolarni tadqiq etish muhim ahamiyat kasb etmoqda.

O'zbekiston Respublikasi Prezidentining 2017 yil 7 fevraldagi PF-4947-son «O'zbekiston Respublikasini yanada rivojlantirish bo'yicha Harakatlar strategiyasi to'g'risida»gi va 2019 yil 6 sentyabrdagi PF-5813-son «Savdo va xizmat ko'rsatish sohasidagi hisob-kitoblar tizimiga zamonaviy axborot texnologiyalarini joriy qilish hamda ushbu sohada jamoatchilik nazoratini kuchaytirish chora-tadbirlari to'g'risida»gi farmonlari, 2022 yil PQ-5113-son «Xizmatlar sohasini jadal rivojlantirish chora-tadbirlari tug'risida» gi qarori, hamda mazkur sohaga tegishli boshqa me'yoriy-huquqiy hujjatlarda belgilangan vazifalarni amalga oshirishda mazkur tadqiqot muayyan darajada xizmat qiladi.

Hozirgi vaqtda umumiy ovqatlanish korxonalari restoran biznesi bozorini tashkil etadi, ushbu soha esa o'z navbatida har qanday davlat iqtisodiyotining ajralmas qismi bo'lib, mamlakatning umumiy ijtimoiy-iqtisodiy rivojlanishidan kelib chiqib, o'rni va ahamiyati doimiy ravishda ortib borayotgan iste'mol bozorining ajralmas qismi hisoblanadi. «Restoran biznesi» tushunchasi juda ko'p qirralidir. Respublikamizda hozirgacha ushbu tushunchaning qonuniy ta'rifi mavjud emas va barcha davlat standartlari umumiy ovqatlanish sohasidagi faoliyatni tartibga solishga qaratilgan.



Bugungi kunda tadbirkorlik faoliyati sifatida restoran biznesida ko'pgina korxonalar va tadbirkorlar faoliyat olib bormoqda.

Restoran biznesi sohasidagi tadbirkorlik faoliyatining o'ziga xos xususiyatlari mavjud:

- tadbirkorlik tuzilmalarini ishlab chiqarish va iste'mol qilish jarayonlarining birligi;
- kichik korxonalar restoran biznesi sohasidagi tadbirkorlik faoliyatida raqobatbardosh bo'lib, nisbatan istiqbolli rivojlanish imkoniyatlariga egadir;

- restoran biznesi tadbirkorlik tuzilmasining raqobatbardoshlik strategiyasini shakllantirishda hudud xususiyatlari katta ta'sirga ega;

- tarmoqlararo raqobatning yuqori darajasi (ayrim hollarda sanoat korxonalarining potensial va haqiqiy raqobatchilari boshqa tarmoqlarning xo'jalik yurituvchi subyektlari – do'konlar, bozorlar, madaniyat va ko'ngilochar markazlar va boshqalar bo'lishi mumkin);

- korxonalarda sanitariya-gigiyena me'yorlarini, zarur mahsulotlarni sotib olishga qo'yiladigan talablarni, shuningdek, mahsulotlarni ishlab chiqarish va sotish tartiblarini belgilash orqali restoran biznesini tartibga solishda davlatning aralashuvi.

Shu bilan birga, restoran biznesi tadbirkorlik tuzilmalarining asosiy xususiyati restoran mahsulotining zamonaviy bozor talablariga javob berishi kerak bo'lgan moddiy (mahsulot) va nomoddiy (xizmat) tarkibiy qismlariga bo'lingan ikki tomonlama komponentidir.

Ushbu sohadagi tadbirkorlik tuzilmalarining o'ziga xos xususiyati odamlarning restoran jarayonida keng ishtirok etishi bo'lib, bu ko'pincha restoran biznesidagi eng katta muammolardan biri – sifatning pasayishi yoki oshishi va standartlashtirishga mos kelmaslikni keltirib chiqaradi. Bundan xulosa qilish mumkinki, yuqori malakali va bilimli xodimlarning mavjudligi restoran biznesida faoliyat yurituvchi tadbirkorlik tuzilmalarining muvaffaqiyati garovi hisoblanadi. Restoran biznesining respublika ijtimoiy-iqtisodiy rivojiga qo'shayotgan hissasi ularning ijtimoiy va iqtisodiy vazifalarga bog'liqdir.

Restoran xizmatlari – bu mijozlarga maxsus ajratilgan joyda mazali, xilma-xil, sog'lom oziq-ovqat va ichimliklar bilan ta'minlaydigan, asosiy va gigiyenik talablarga javob beradigan, mijozlarning talabini to'liq va sifatli qondirishga yo'naltirilgan ma'lum turdagi xizmatlar majmuidir.

Ta'kidlash lozimki, restoran biznesidagi raqobat o'ziga xos xususiyatlarga ega, bular:

- restoran biznesining tadbirkorlik tuzilmalarini hudud jihatdan cheklangan bozorga yo'naltirilganligi;

- restoran biznesidagi tadbirkorlik tuzilmalari o'rtasidagi raqobat, qoida tariqasida, bayramlar, xizmat uchrashuvlari, sayyohlar va boshqalarga xizmat ko'rsatish uchun shahar miqyosi bilan cheklanadi, xashamatli restoranlar bundan mustasno;

- arzon narx segmentidagi restoran biznesining tadbirkorlik vakillari, bir xil bozor segmentida ma'lum (ixtisoslashtirilgan) mahsulot assortimentini sotadigan, aholining ovqatlanishdagi turli xil ehtiyojlarini qondiradigan turli xil turdagi ko'plab ovqatlanish korxonalarini mavjud bo'lganda faoliyat olib boradi;

- kam miqdordagi investisiyalar bilan bozorga kirish imkoniyati (arzon narxlar);

- umumiy ovqatlanish korxonalarining ishlab chiqarish, sotish va iste'molni tashkil etish funksiyalarini bajarishi bilan bog'liq raqobatning o'ziga xos xususiyati. Bu, bir tomondan, ma'lum hajmdagi mahsulot ishlab chiqarish imkoniyatlarini, ikkinchi tomondan, iste'molchilarning ehtiyojlarini, ularning to'lov qobiliyatini hisobga olishni talab qiladi.

Bugungi kundagi umumiy ovqatlanish sanoati xalq xo'jaligining o'ziga xos tarmog'i bo'lib, iste'molchilarning ijtimoiy-iqtisodiy ehtiyojlari va imkoniyatlaridan kelib chiqqan holda tayyor mahsulot ishlab chiqarish, sotish va ularga xizmat ko'rsatish jarayonini kompleks tarzda amalga oshiruvchi industriya hisoblanadi.



Mamlakatimizda umumiy ovqatlanish korxonalari sonining oshib borishi bilan birga, ushbu korxonalarda ko'rsatilayotgan xizmatlarga talab ham uzluksiz o'sib bormoqda. Umumiy ovqatlanish korxonalarida ko'rsatilayotgan xizmatlarni yanada kengaytirish va rivojlantirish, iste'molchilar talablaridan kelib chiqqan holda va unga muvofiq ravishda tashkil etish muhim ahamiyatga egadir. Ovqatlanish xizmatlarini taqdim etayotgan xo'jalik subyektlari faoliyatini rivojlantirishga innovasion yondashish bugungi kunning talabi hisoblanadi.

Ko'pchilik tadqiqotchilarning fikricha, restoran biznesida muvaffaqiyatga erishish uchun yaxshi joylashuvga ega bo'lgan binolar muhim ahamiyatga egadir. Strategik ahamiyatga ega tanlangan joy tashrif buyuruvchilarni jalb qilish va ularni ushlab turish kampaniyasining bir qismiga aylanishi lozim:

– shaharning savdo va ma'muriy zonasida ishlaydigan umumiy ovqatlanish korxonalari (muayyan soatlarda ishlaydigan tashrif buyuruvchilar potogi uchun mo'ljallangan);

– shahar markazida joylashgan va faoliyat yuritadigan umumiy ovqatlanish korxonalari. Ular turli xil taomlarni taklif qiladilar yoki tushlik yoxud kechki ovqat bilan ta'minlashga ixtisoslashgan; muayyan soatlarda ishlaydi va ko'psonli mijozlarga ega.

– dam olish va ko'ngilochar zonalarda faoliyat yurituvchi korxonalar (ularning faoliyati mavsumiy tavsifga ega bo'lishi mumkin);

– muayyan korxonalar tarkibiga kiruvchi ovqatlanish korxonalari (ham korxonalar xodimlariga, ham keng jamoatchilikka xizmat ko'rsatishga mo'ljallangan bo'lishi mumkin);

– ko'chma restoranlar – klassik restoran turi hisoblanmaydi (maxsus tadbirlarda xizmatlar ko'rsatiladi – uy sharoitida ko'p miqdordagi oziq-ovqatlarni tayyorlash qiyin bo'lgan ziyofatlar, kechalar;

– yo'lovchilarga xizmat ko'rsatadigan ovqatlanish korxonalari. Kunu-tun ishlaydigan korxonalar – odatda ular cheklangan assortimentga ega bo'lib, tez xizmat ko'rsatadi. Restoranlar darajasi odatda poyezd yoki kema klassiga qarab belgilanadi. Shuningdek, avtoturistlar uchun korxonalar ham yo'llar bo'ylab joylashgan bo'ladi;

– vokzal restoranlari – temir yo'l, avtovokzallar, aeroportlarda joylashgan restoranlar, ular kunu-tun ishlaydi. Ular xilma-xil menyuga ega bo'lmaydi va tez xizmat ko'rsatadi;

– vagon restoranlari – ular asosan uzoq masafaga ketuvchi poyezdlarda joylashgan bo'ladi. Bunda asosiy talab – bu joyning ishonchliligi, ish soatlarining cheklanganligi;

– teloxoddagi restoranlar. Ular sayohat qiluvchi yo'lovchilarning klassiga bog'liq holda turli xil klasslarda bo'lishi mumkin. Muayyan soatlarda ishlaydi va o'z-o'ziga xizmat ko'rsatadigan restoranlar bo'lishi mumkin;

– samolyotlardagi restoranlar – umuman ular restoran hisoblanmaydi, balki parvoz vaqtida yo'lovchilarga oziq-ovqat va ichimliklar taqdim etadi. Menyudagi taomlar odatda kichik, biznes-klass va birinchi darajali sayohatchilar uchun ovqatlanishda xilma-xilligi bilan farqlanadi. Biroq, keyingi vaqtlarda parvoz qilish paytida ovqatlanish turli aviakompaniyalar o'rtasidagi raqobat omili sifatida qaralmoqda.

Restoran biznesi bozorini assortimentga ko'ra tasniflanishiga ovqatlanish korxonasida taqdim etiladigan asosiy taomlarning ro'yxati sezilarli darajada ta'sir ko'rsatadi.

1. To'liq xizmat ko'rsatadigan umumiy ovqatlanish korxonalari (ham restoran, ham o'z mehmonlariga taomlar va ichimliklarning keng tanlovini taklif etadigan kafelar);

2. Ixtisoslashtirilgan umumiy ovqatlanish korxonalari (ixtisoslashuvi har xil bo'lishi mumkin: muayyan milliy oshxona taomlaridan tortib, bir yoki bir nechta taomlarga (shirinliklar, jo'ja taomlari, dengiz mahsulotlari)1.



Tashkiliy jihatdan, ko'pchilik to'liq xizmat ko'rsatishga ixtisoslashgan restoranlar mustaqil tuzilma sifatida faoliyat yuritib, ular «lyuks» klassga mos keladi va eng yaxshi taom va moda talablariga javob beradi.

O'tkazilgan ilmiy tadqiqotlar natijasida quyidagi ilmiy xulosa, takliflar va amaliy tavsiyalar ishlab chiqildi:

1. Umumiy ovqatlanish maskanlari asoschilarining asosiy guruhi o'z aktivlarini faoliyati sekinlashayotgan tarmoqlardan olib, yuqori daromad keltirishi mumkin bo'lgan segmentlariga investisiyaarni kiritayotgan tadbirkorlardir. Bundan tashqari, umumiy ovqatlanish korxonalarining funksiyalari kengaymoqda. Ishlab chiqarish va savdo funksiyalari, shuningdek, oziq-ovqat mahsulotlarini tashkil qilish funksiyasidan tashqari, aholining bo'sh vaqtini va ijtimoiy tadbirlarini (madaniy va ijtimoiy funksiyalar) tashkil etish zarurati paydo bo'lmoqda.

2. Sohada kichik biznesning keng tarqalganligi ko'plab restoran biznesi korxonalarining restoran xizmatlari bozori faoliyatining yangi qonuniyatlari va tendensiyalariga muvofiq raqobat muhitidagi o'zgarishlarga nisbatan tez moslashishi uchun imkon beradi. Bundan tashqari, ko'plab tadbirkorlarni restoran biznesiga investisiyalarning qaytarilish muddati qisqaligi, shuningdek kapital aylanmasining yuqori darajasi va kapitallashuvning nisbatan past darajasi jalb etadi.

3. Restoran biznesi tadbirkorlik faoliyatining o'ziga xos sohasi bo'lib, unda yuqori raqobatli va o'zgaruvchan bozorda muvaffaqiyatga samarali boshqaruv qarorlari orqali erishiladi va qaror qabul qilish va moliyaviy natijalar o'rtasidagi vaqt oralig'i juda qisqadir. Bu xususiyatni ikki jihatdan baholash mumkin. Bir tomondan, qabul qilingan qaror natijasiga tezda ega bo'lish restoran faoliyatining barcha jihatlarini tashkil etishga ijodiy yondashish imkoniyatini ochib beradi, boshqa tomondan, standart boshqaruv qarorlaridan foydalanish ancha muammoli bo'ladi.

4. Restoran biznesining tadbirkorlik tuzilmasida iqtisodiy jarayonning takror ishlab chiqarilishi oziq-ovqat va boshqa xizmatlarni ishlab chiqarish, sotish va iste'mol qilish jarayonlarining birligiga bog'liq. Bundan tashqari, ular faoliyatining tabiati ko'p jihatdan bunday korxonalar mahsulotlarining o'ziga xos xususiyatlari bilan belgilanadi.

5. Restoranda doimiy sifatni yaxshilash jarayoni quyidagi bosqichlarni o'z ichiga oladi: xizmat davomida restoran mahsulotining joriy sifati haqida ma'lumot to'plash (mijozlarning qarorlari va istaklari); restoranning haqiqiy (tavsiya etilgan) sifatini o'rganish va tahlil qilish; restoran mahsulotini mijozlar talablariga uzluksiz moslashtirish.

MANBA VA FOYDALANILGAN ADABIYOTLAR RO'YXATI:

1. Pchelinseva, Yu.A. Osobennosti primeneniya instrumentov prodviveniya predpriyatiyami obshchestvennogo pitaniya [Tekst] / Yu.A. Pchelinseva // Проблемы управления экономикой в трансформирующемся обществе: Всероссийская научно-практическая конференция. / Приволжский дом знаний. -Penza, 2004. -S. 288-290.
2. Pashkina O.V. Organizatsiya marketingovogo issledovaniya na predpriyatiyax obshchestvennogo pitaniya: avtoref.dis...kand.ekon.nauk: 08.00.05 / Olga Viktorovna Pashkina. – Orenburg, 2002.-24s.
3. Carrie Weinreich. Marketing Strategies Restaurant Leaders Use to Develop Their Customer Base: Doctoral Study Submitted in Partial Fulfillment of the
4. B.A.Abdukarimov va boshq. Ichki savdo iqtisodiyoti. O'quvqo'llanma-T.: IQTISOD VA MOLIIYA -T, 2014. -320 s.12.
5. Umumiy ovqatlanish korxonalarini samaradorligini oshirishning tashkiliy – iqtisodiy mexanizmlarini takomillashtirish (Samarqand viloyati misolida) i.f.n. diss. avtoreferat: 08.00.05 / Sharipov To'liq Saidaxmedovich. -S.: Samarqand iqtisodiyot va servis instituti, 2010.-25 b.



6. S.R.Safoyeva. Iqtisodni modernizatsiyalash sharoitida restoran xizmatlari sifatini boshqarish. (Toshkent shahar restoranlari misolida) i.f.n. diss. avtoreferat: 08.00.13 / T.: Toshkent davlatiqt isodiyot universiteti, 2009.–26 b.
7. R.J.Kurbanova. Servis korxonalarini modernizatsiyalash va ularda xizmat ko'rsatish samaradorligini oshirish(Samarqand viloyati umumiy ovqatlanish korxonalarini misolida). Iqtisodiyot fanlari bo'yicha falsafa doktori (PhD) diss.avtoreferat: 08.00.05 / Samarqand iqtisodiyot va servis instituti, 2019.–52 b.
8. K.M.Ibodov. Analysis of the factors influencing the efficiency of Restaurant services using the method of Hierarchical analysis // European Scholar Journal (ESJ). Vol. 2 No. 2, February 2021
9. Ziyavitdinov H.H. Pandemic and Trends in the Restaurant Business in 2021 // Central Asian journal of innovations on tourism management and finance ISSN: 2660-454X , Volume: 02 Issue: 06, 2021. – P. 54-61.