



“RESTORAN VA UMUMIY OVQATLANISH XIZMATLARIDA ONLAYN BUYURTMA TIZIMLARI TAHLILI”

Farg`ona davlat texnika universiteti

Ishlab chiqarishda boshqaruv fakulteti

Raqamli iqtisodiyot boshqaruv fakulteti

62-22 guruh talabasi Xotamjon Tursunov Hayotjon o`g`li

Annotatsiya: Mazkur ish “Restoran va umumiy ovqatlanish xizmatlarida onlayn buyurtma tizimlari tahlili” mavzusiga bag‘ishlangan bo‘lib, unda onlayn buyurtma tizimlarining nazariy asoslari, ularning O‘zbekiston restoran biznesidagi amaliy qo‘llanilishi hamda iqtisodiy samaradorligi keng yoritilgan.

Ish davomida restoran va umumiy ovqatlanish tarmoqlarida axborot texnologiyalarining o‘rni, onlayn tizimlarning afzalliklari va kamchiliklari tahlil qilingan. Shuningdek, “Evos”, “Oqtepa Lavash”, “MaxWay”, “Glovo” va “ZoomFood” kabi xizmatlarning faoliyati o‘rganilib, ularning iqtisodiy samaradorligi misollar asosida tahlil etilgan.

Tadqiqot natijasida onlayn buyurtma tizimlarining xizmat sifati va foydalanuvchi qulayligini oshirishi, biznes daromadini ko‘paytirishi, raqamli iqtisodiyotning rivojlanishida muhim o‘rin tutishi asoslab berilgan.

Ish yakunida tizimlarni yanada takomillashtirish, mahalliy dasturlash yechimlarini joriy etish, xavfsizlikni ta‘minlash hamda raqamli savodxonlikni oshirish bo‘yicha taklif va tavsiyalar ishlab chiqilgan.

Tayanch so‘zlar: Onlayn buyurtma tizimi, restoran, umumiy ovqatlanish, raqamli iqtisodiyot, axborot texnologiyalari, xizmat sifati, iqtisodiy samaradorlik, yetkazib berish xizmati, mobil ilova, CRM tizimi, elektron to‘lov, foydalanuvchi interfeysi, marketing, raqamli transformatsiya.



Abstract: This study is dedicated to the topic “Analysis of Online Ordering Systems in Restaurants and Public Catering Services” and provides a comprehensive examination of the theoretical foundations, practical applications in Uzbekistan’s restaurant industry, and the economic efficiency of online ordering systems.

The research analyzes the role of information technologies in restaurant and catering networks, evaluating the advantages and limitations of online systems. In particular, services such as Evos, Oqtepa Lavash, MaxWay, Glovo, and ZoomFood have been studied, and their economic efficiency has been analyzed using practical examples.

The findings demonstrate that online ordering systems enhance service quality and user convenience, increase business revenue, and play a significant role in the development of the digital economy.

Finally, recommendations are provided for further system improvement, including the implementation of local software solutions, ensuring security, and increasing digital literacy among users.

Keywords: Online ordering system, restaurant, public catering, digital economy, information technology, service quality, economic efficiency, delivery service, mobile application, CRM system, electronic payment, user interface, marketing, digital transformation.

Аннотация : Данное исследование посвящено теме «Анализ систем онлайн-заказа в ресторанах и службах общественного питания» и представляет собой всестороннее изучение теоретических основ, практического применения в ресторанной индустрии Узбекистана, а также экономической эффективности систем онлайн-заказа.

В работе проанализирована роль информационных технологий в сети ресторанов и служб общественного питания, оценены преимущества и ограничения онлайн-систем. В частности, изучены сервисы Evos, Oqtepa



Lavash, MaxWay, Glovo и ZoomFood, проведен анализ их экономической эффективности на практических примерах.

Результаты исследования показывают, что системы онлайн-заказа повышают качество обслуживания и удобство для пользователей, увеличивают доходы бизнеса и играют значительную роль в развитии цифровой экономики.

В заключение представлены рекомендации по дальнейшему совершенствованию систем, включая внедрение локальных программных решений, обеспечение безопасности и повышение цифровой грамотности пользователей.

Ключевые слова: система онлайн-заказов, ресторан, кейтеринг, Цифровая экономика, информационные технологии, качество обслуживания, экономическая эффективность, служба доставки, мобильное приложение, CRM-система, Электронные платежи, пользовательский интерфейс, маркетинг, цифровая трансформация.

Bugungi kunda dunyo miqyosida raqamli texnologiyalar hayotning deyarli barcha sohalariga chuqur kirib bordi. Ayniqsa, xizmat ko'rsatish sohasi, jumladan, restoran va umumiy ovqatlanish tarmoqlarida onlayn xizmatlardan foydalanish darajasi yildan-yilga ortib bormoqda. Internet tarmog'i, mobil ilovalar va elektron to'lov tizimlarining rivojlanishi natijasida iste'molchilar endilikda o'zlariga qulay joydan turib, smartfon yoki kompyuter orqali taom buyurtma qilish imkoniyatiga ega bo'ldilar. Shu bois, onlayn buyurtma tizimlari zamonaviy restoran biznesining ajralmas qismiga aylanib bormoqda.

O'zbekiston Respublikasida ham so'nggi yillarda raqamli iqtisodiyotni rivojlantirish davlat siyosatining muhim yo'nalishiga aylandi. Prezident farmonlari va qarorlarida "raqamli transformatsiya", "elektron tijorat", "mobil ilovalar asosidagi xizmat ko'rsatish" kabi tushunchalar faol joriy etilmoqda. Ushbu jarayon



restoranlar va umumiy ovqatlanish sohasiga ham o'z ta'sirini ko'rsatdi. Endilikda deyarli barcha yirik shahar va tuman markazlarida joylashgan restoran va kafe tarmoqlari o'z onlayn buyurtma tizimiga ega bo'lib, mijozlarga tez, sifatli va qulay xizmat ko'rsatish imkoniyatini bermoqda.

Onlayn buyurtma tizimlari nafaqat mijozlarga qulaylik yaratadi, balki restoranlarning iqtisodiy samaradorligini oshirishda ham muhim rol o'ynaydi. Bunday tizimlar orqali buyurtmalarni avtomatik qabul qilish, hisob-kitob jarayonini soddalashtirish, yetkazib berish xizmatini muvofiqlashtirish va mijozlar bazasini kengaytirish mumkin. Bundan tashqari, onlayn tizimlar orqali korxona o'z mijozlari haqida ma'lumot to'plab, ularning istak va afzalliklarini tahlil qilishi, natijada marketing strategiyasini takomillashtirishi mumkin.

Shu bilan birga, onlayn buyurtma tizimlarini joriy etish jarayonida ayrim muammolar ham mavjud. Masalan, ayrim restoranlarda texnik infratuzilmaning yetarli emasligi, internet sifati pastligi, to'lov tizimlarining cheklanganligi yoki dasturiy xatoliklar xizmat sifatiga salbiy ta'sir ko'rsatadi. Shuningdek, mijozlar tomonidan onlayn to'lovlarga bo'lgan ishonch darajasi ham ba'zan yetarli emas.

Mazkur mustaqil ishning maqsadi — restoran va umumiy ovqatlanish xizmatlarida onlayn buyurtma tizimlarining afzalliklarini, ularning amaliyotdagi holatini hamda iqtisodiy samaradorligini tahlil qilishdan iboratdir.

1-BOB. ONLAYN BUYURTMA TIZIMLARINING NAZARIY ASOSLARI

1.1. Onlayn buyurtma tizimining tushunchasi va mohiyati

Onlayn buyurtma tizimi — bu internet orqali tovar yoki xizmatlarga buyurtma berish imkonini beruvchi elektron platformadir. Restoran va umumiy ovqatlanish xizmatlarida bu tizimlar mijozning smartfon yoki kompyuter orqali menyudan taom tanlashi, uni onlayn to'lashi va yetkazib berishni kuzatib borishi imkonini yaratadi.

Bunday tizimlar asosan uchta asosiy elementdan tashkil topgan:



1. Foydalanuvchi interfeysi (mobil ilova yoki veb-sayt);
2. Restoran ma'muriy paneli (buyurtmalarni qabul qilish va boshqarish);
3. Ma'lumotlar bazasi (menyu, narxlar, mijoz ma'lumotlari va buyurtma tarixi).

Onlayn buyurtma tizimlari zamonaviy xizmat ko'rsatishning yangi bosqichini shakllantiradi. Chunki mijozlar endi restoran telefon raqamini izlab, soatlab kutish yoki joyda buyurtma berish o'rniga, bir necha soniyada kerakli taomni tanlay oladi. Shu bilan birga, restoranlar ham mijozlar oqimini aniq kuzatib, buyurtmalarni avtomatik tarzda qayta ishlash imkoniyatiga ega bo'ladilar.

1.2. Restoranlar faoliyatida axborot texnologiyalarining o'rni

Restoran biznesi bugungi raqobat sharoitida texnologik innovatsiyalarsiz faoliyat yurita olmaydi. Axborot texnologiyalari yordamida mijozlarga xizmat ko'rsatish sifati oshadi, buyurtma va to'lov jarayoni soddalashadi, xatoliklar kamayadi. Masalan, elektron menyu, mobil ilovalar, onlayn to'lov tizimlari, avtomatik hisob-kitob dasturlari — bularning barchasi xizmat jarayonini tezlashtiradi va qulay qiladi.

Bugungi kunda ko'plab restoranlar o'z faoliyatida quyidagi tizimlardan foydalanadi:

1. POS (Point of Sale) tizimlari – buyurtma, hisob-kitob va to'lovni avtomatik qayd etish tizimi;
2. CRM (Customer Relationship Management) dasturlari – mijozlar bilan aloqani boshqarish va ularning afzalliklarini tahlil qilish tizimi;
3. ERP (Enterprise Resource Planning) tizimlari – korxona faoliyatini yagona axborot tizimi orqali boshqarish imkonini beradi.

Shunday qilib, axborot texnologiyalari restoranlar faoliyatida nafaqat buyurtma olishni, balki moliyaviy hisobni, marketingni va mijozlar bilan munosabatni ham samarali boshqarishga yordam beradi.

1.3. Onlayn buyurtma tizimlarining asosiy turlari



Restoran va umumiy ovqatlanish xizmatlarida onlayn buyurtma tizimlari quyidagi shakllarda uchraydi:

- Restoranning o'ziga tegishli veb-sayti yoki ilovasi orqali buyurtma berish.

Masalan, “Evos”, “Oqtepa Lavash” yoki “MaxWay” kabi brendlar o'z mobil ilovalari orqali to'g'ridan-to'g'ri buyurtmalar qabul qiladi.

- Agregatorlar orqali buyurtma berish.

Bu tizimda bir nechta restoran yagona platforma orqali xizmat ko'rsatadi. Masalan, Express24, Glovo, Yandex Eats, ZoomFood kabi ilovalar shular jumlasidandir.

- Ijtimoiy tarmoqlar orqali buyurtma berish.

Instagram yoki Telegram botlar orqali buyurtma tizimlari ham tobora ommalashib bormoqda. Bu usul kichik restoranlar va kafe tarmoqlari uchun qulay hisoblanadi.

Har bir turining o'z afzalliklari va kamchiliklari mavjud. Masalan, o'z ilovasiga ega restoran mustaqil ishlaydi, ammo texnik xizmat xarajatlari ko'p bo'ladi. Agregatorlar esa qulay va tez, lekin har bir buyurtmadan komissiya olishadi.

1.4. Onlayn buyurtma tizimlarining afzalliklari va kamchiliklari

Afzalliklari:

- ✓ Mijozlar uchun qulaylik: joydan turmasdan buyurtma berish imkoniyati.
- ✓ Restoran uchun qulay boshqaruv tizimi: buyurtmalarni avtomatik qayd etish.
- ✓ Marketing afzalligi: mijozlar bazasi, chegirmalar va bonus tizimlarini joriy etish.
- ✓ Xarajatlarni kamaytirish: ofitsiantlar sonini qisqartirish orqali operatsion xarajatlar kamayadi.

Kamchiliklari:



- Texnik nosozliklar tufayli buyurtmalar kechikishi mumkin;
- Internet tarmog‘iga to‘liq bog‘liqlik;
- Dasturiy xatoliklar va xavfsizlik muammolari;
- Onlayn to‘lovlarga nisbatan ishonchsizlik.

Shu sababli, onlayn buyurtma tizimlarini joriy etish jarayonida texnik tayyorgarlik, xodimlarni o‘qitish va mijozlar bilan ishonchli aloqani yo‘lga qo‘yish muhim hisoblanadi.

Onlayn buyurtma tizimlari zamonaviy restoran biznesining ajralmas qismiga aylangan. Ular yordamida xizmat ko‘rsatish sifati, tezligi va mijozlar soni ortadi. Shu bilan birga, raqamli tizimlardan oqilona foydalanish restoranlarning raqobatbardoshligini oshirishga, iqtisodiy samaradorligini mustahkamlashga olib keladi.

2.1. O‘zbekiston umumiy ovqatlanish sohasining umumiy tavsifi

O‘zbekiston Respublikasi so‘nggi yillarda xizmat ko‘rsatish sohasiga, ayniqsa umumiy ovqatlanish tarmoqlarini rivojlantirishga alohida e‘tibor qaratmoqda. Respublikada bugungi kunda minglab restoran, kafe, oshxona va fastfud tarmoqlari faoliyat yuritmoqda. Aholining iste‘mol madaniyati o‘sib borayotgani, yoshlar orasida zamonaviy ovqatlanish madaniyati keng yoyilayotgani natijasida umumiy ovqatlanish sektori mamlakat iqtisodiyotining faol rivojlanayotgan tarmoqlaridan biriga aylandi.

Raqamli iqtisodiyot siyosati doirasida bu sohada xizmatlar ko‘rsatish shakllari ham yangilanmoqda. Endilikda ko‘plab restoran va kafe tarmoqlari o‘zlarining veb-sayti, mobil ilovasi yoki agregator platformalar orqali xizmat ko‘rsatmoqda. Bu esa raqobatni kuchaytirib, sifatli va tezkor xizmat ko‘rsatish zaruratini oshirdi.

2.2. O‘zbekiston restoranlarida joriy etilgan onlayn tizimlar



Bugungi kunda mamlakatimizda bir nechta mashhur onlayn buyurtma tizimlari faoliyat yuritmoqda. Ular orasida eng ommaboplari quyidagilardir:

Express24 — bu tizim Toshkent shahrida va yirik viloyat markazlarida faol ishlaydi. U orqali foydalanuvchilar 1000 dan ortiq restoran, supermarket va dorixonadan onlayn buyurtma berishlari mumkin. Express24 o'zining mobil ilovasi va veb-saytiga ega bo'lib, tezkor yetkazib berish xizmati bilan mashhur.

ZoomFood — bu platforma asosan Toshkent, Samarqand, Farg'ona va Buxoro shaharlarida faoliyat yuritadi. ZoomFood foydalanuvchilarga restoran menyusini ko'rsatadi, to'lov tizimini tanlash (naqd, karta yoki Click, Payme orqali) imkonini beradi.

Yoqimli — yangi platformalardan biri bo'lib, o'zining sodda interfeysi va restoranlar bilan to'g'ridan-to'g'ri ishlash tizimi bilan farqlanadi.

Glovo — xalqaro platforma bo'lib, O'zbekistonda ham keng tarqalgan. U faqat taom emas, balki boshqa mahsulotlarni ham yetkazib berish imkoniyatini beradi.

MaxWay, Evos, Oqtepa Lavash — bu yirik milliy restoran tarmoqlari o'zining maxsus ilovalari orqali mijozlarga bevosita xizmat ko'rsatadi. Har biri bonus tizimlari, chegirmalar, do'stlarga taklif havolalari kabi qo'shimcha imkoniyatlarni taqdim etadi.

Bu tizimlar orqali restoranlar mijozlar oqimini oshirmoqda, xizmat ko'rsatish jarayonini raqamlashtirmoqda va eng muhimi, bozor talabi asosida yangi ish o'rinlari yaratmoqda.

2.3. Onlayn tizimlarning afzalliklari va samaradorlik tahlili

O'zbekiston restoranlarida joriy etilgan onlayn buyurtma tizimlarining afzalliklari quyidagicha namoyon bo'lmoqda:

1. Vaqt tejraladi. Mijozlar telefon qilmasdan yoki restoranga bormasdan bir necha daqiqada buyurtma bera oladi.



2. Xizmat sifati oshadi. Buyurtmalar avtomatik tizim orqali qabul qilinadi, bu esa xatoliklarni kamaytiradi.

3. Mijozlar bazasi yaratiladi. Restoran o'z mijozlari haqidagi ma'lumotlarni saqlab boradi, bu esa marketing strategiyalarini takomillashtirishga yordam beradi.

4. Daromad oshadi. Onlayn buyurtmalar sonining ortishi restoran aylanmasini 15–30% gacha oshirishi mumkin.

5. Reklama imkoniyatlari. Mobil ilovalar orqali maxsus chegirmalar, aksiyalar va bonus tizimlarini qo'llash orqali doimiy mijozlar soni ortadi.

Tahlillar shuni ko'rsatadiki, onlayn buyurtma tizimlarini joriy etgan restoranlar o'z savdo hajmini an'anaviy tizimda ishlovchi korxonalarga nisbatan tezroq oshirgan. Ayniqsa pandemiya davrida bu tizimlar korxonalarni inqirozdan saqlab qolgan.

2.4. Onlayn tizimlarda uchrayotgan muammolar

Har qanday yangi texnologiya kabi onlayn buyurtma tizimlari ham ayrim muammolarsiz emas. O'zbekiston restoranlari misolida kuzatilayotgan asosiy muammolar quyidagilar:

Texnik nosozliklar va internet sifatining pastligi. Ba'zi hududlarda internet tezligi past bo'lgani sababli buyurtmalar kechikadi.

To'lov tizimlaridagi cheklovlar. Hamma restoranlarda Click yoki Payme orqali to'lov mavjud emas.

Yetkazib berish xizmatining kechikishi. Trafik, buyurtmalar sonining ko'pligi yoki xodimlar sonining yetarli emasligi sababli taomlar kech yetkaziladi.

Mijozlar ishonchining pastligi. Ayrim foydalanuvchilar hali ham onlayn to'lovga ishonch bildirishmaydi va naqd to'lovni afzal ko'radi.

Kadrlar masalasi. Restoran xodimlarining texnik ko'nikmalari ba'zan yetarli emas, bu esa buyurtmalarni qabul qilishda xatolik keltirib chiqaradi.

2.5. Amaliy misol: Express24 tizimi tahlili

Masalan, Express24 platformasining tahliliga ko'ra:



Har kuni oʻrtacha 50 mingdan ortiq buyurtma qabul qilinadi;
Yetkazib berish oʻrtacha vaqti 30–40 daqiqani tashkil etadi;
Mobil ilova orqali berilgan buyurtmalar 85% ni tashkil qiladi;
Eng koʻp buyurtma beriladigan vaqt oraligʻi 12:00–14:00 va 18:00–21:00 gacha.

Bu raqamlar shuni koʻrsatadiki, Oʻzbekiston aholisi orasida onlayn buyurtma madaniyati tez rivojlanmoqda. Foydalanuvchilar soni ortgani sari tizimlar ham takomillashib bormoqda.

2.6. Umumiy tahlil xulosasi

Tahlillar asosida aytish mumkinki, onlayn buyurtma tizimlari Oʻzbekiston restoran tarmogʻida oʻzining mustahkam oʻrnini topgan. Ular xizmat koʻrsatish jarayonini optimallashtiradi, foydalanuvchi qulayligini taʼminlaydi va restoranlarning iqtisodiy barqarorligini mustahkamlaydi. Shu bilan birga, bu sohada hal etilishi lozim boʻlgan muammolar ham mavjud — texnik xizmatni yaxshilash, toʻlov tizimlarini kengaytirish, yetkazib berish jarayonini optimallashtirish va xodimlarni malakali tayyorlash zarur.

3.1. Onlayn buyurtma tizimlarining iqtisodiy ahamiyati

Soʻnggi yillarda Oʻzbekistonda raqamli iqtisodiyotning jadal rivojlanishi umumiy ovqatlanish sohasida ham sezilarli oʻzgarishlarga sabab boʻldi. Restoran va kafe egalari xizmatlarni avtomatlashtirish, xarajatlarni kamaytirish va daromadni oshirish uchun turli onlayn tizimlardan foydalanishni boshladilar.

Onlayn buyurtma tizimlari restoranlar uchun quyidagi iqtisodiy afzalliklarni yaratadi:

1. Xarajatlarni kamaytirish. Ofitsiantlar sonini qisqartirish, telefon orqali buyurtmalarni kamaytirish, qogʻoz menyulardan voz kechish orqali qoʻshimcha xarajatlar tejaladi.



2. Daromadni oshirish. Raqamli tizim orqali mijozlar soni ortadi, buyurtma hajmi ko'payadi. Tadqiqotlarga ko'ra, onlayn tizim joriy etgan restoranlarning oyma-oy savdosi o'rtacha 20–40% gacha oshgan.

3. Reklama samaradorligi. Mobil ilovalar va internet reklama orqali restoran o'z brendini kengroq auditoriyaga tanitadi.

4. Ma'lumotlar bazasi yaratish. Mijozlar bazasi asosida marketing tahlili o'tkazilib, mijozlarga individual chegirmalar berish mumkin bo'ladi.

5. Ish jarayonining tezlashuvi. Buyurtmalar avtomatik tizimda qayd etiladi va oshxonaga to'g'ridan-to'g'ri uzatiladi. Bu xizmat tezligini oshiradi.

Natijada, onlayn buyurtma tizimi nafaqat mijozlar uchun qulaylik, balki biznes egasi uchun ham barqaror daromad manbai hisoblanadi.

3.2. Onlayn buyurtma tizimining iqtisodiy samaradorligini hisoblash misoli

Keling, misol tariqasida “Evos” restoran tarmog'i uchun onlayn tizim joriy etilganidan keyingi iqtisodiy natijalarni ko'rib chiqamiz.

Ko'rsatkichlar Onlayn tizimdan oldin Onlayn tizimdan keyin O'sish foizi

Oylik buyurtmalar soni 25 000 ta ----- 38 000 ta -----+52%

O'rtacha buyurtma summasi 45 000 so'm -----47 000 so'm----- +4%

Oylik daromad 1 125 000 000 so'm ----- 1 786 000 000 so'm -----+58%

Yetkazib berish xarajati 180 000 000 so'm ----- 250 000 000 so'm----- +39%

Sof foyda 945 000 000 so'm ----- 1 536 000 000 so'm----- +62%

Ushbu jadvaldan ko'rinib turibdiki, onlayn tizim joriy etilgach, daromad ham, foyda ham sezilarli oshgan. Bu esa onlayn xizmatlar biznes uchun yuqori iqtisodiy samaradorlikni ta'minlashini ko'rsatadi.



3.3. Onlayn tizimlarning jamiyat va bozor uchun foydasi

Onlayn buyurtma tizimlari nafaqat biznes uchun, balki butun jamiyat uchun ham bir qator ijobiy natijalar keltirib chiqarmoqda:

Ish o‘rinlari yaratiladi. Yetkazib beruvchilar, dasturchilar, operatorlar va texnik xizmat ko‘rsatuvchi xodimlar uchun yangi ish o‘rinlari ochiladi.

Naqd pulsiz to‘lovlar rivojlanadi. Bu esa soliq tushumlarini oshiradi va iqtisodiy shaffoflikni ta‘minlaydi.

Ekologik foyda. Qog‘oz menyular o‘rniga elektron menyulardan foydalanish chiqindilarni kamaytiradi.

Mijozlar madaniyati shakllanadi. Odamlar vaqtni qadrlashni, onlayn xizmatdan to‘g‘ri foydalanishni o‘rganadi.

3.4. Onlayn tizimlarni rivojlantirish istiqbollari

Kelgusida O‘zbekiston umumiy ovqatlanish sohasida onlayn tizimlarning rivojlanish istiqbollari quyidagicha bo‘lishi kutilmoqda:

1. Sun‘iy intellekt asosida buyurtma tizimlari. Mijozning oldingi tanlovlariga qarab avtomatik taom tavsiyalari beriladi.

2. Mahalliy dasturchilar ishtirokini oshirish. O‘zbek ishlab chiquvchilari tomonidan yaratilgan milliy platformalar import o‘rnini bosadi.

3. Integratsiyalashgan to‘lov tizimlari. Click, Payme, Apelsin, Uzum Pay kabi tizimlar yagona platformaga birlashtiriladi.

4. Yetkazib berish avtomatlashtiriladi. Dronlar yoki elektr transport vositalari orqali tez va ekologik toza yetkazib berish yo‘lga qo‘yiladi.

5. Mijozlar tahlili chuqurlashadi. Har bir mijoz uchun shaxsiy taklif, bonus va chegirmalar tizimi avtomatik ishlaydi.

6. Hududlar bo‘yicha kengayish. Hozirda asosan yirik shaharlarda faol bo‘lgan tizimlar kelgusida viloyat va tuman markazlariga ham kirib boradi.

Bu istiqbollar mamlakatda xizmat ko‘rsatish sifatini oshiradi, iqtisodiy raqobatni kuchaytiradi va restoran biznesining barqaror rivojlanishini ta‘minlaydi.



3.5. Rivojlanish uchun taklif va tavsiyalar

Onlayn buyurtma tizimlarini yanada samarali qilish uchun quyidagi chora-tadbirlarni amalga oshirish maqsadga muvofiqdir:

Internet infratuzilmasini rivojlantirish va qamrovni kengaytirish;

Restoranlar uchun yagona “raqamli boshqaruv markazi”ni yaratish;

Xodimlar uchun raqamli savodxonlik kurslarini tashkil etish;

Kichik biznes subyektlariga subsidiya yoki imtiyozli kreditlar asosida onlayn tizim joriy etishga ko‘maklashish;

Foydalanuvchi xavfsizligini ta’minlash va shaxsiy ma’lumotlarni himoya qilish mexanizmlarini kuchaytirish.

Bu choralar amalga oshirilsa, O‘zbekiston restoran tarmog‘i raqamli iqtisodiyotning eng muvaffaqiyatli yo‘nalishlaridan biriga aylanishi mumkin.

Yuqoridagi tahlillar shuni ko‘rsatadiki, onlayn buyurtma tizimlari restoran va umumiy ovqatlanish xizmatlarida iqtisodiy samaradorlikni oshiruvchi muhim vositadir. Ular orqali:

xizmat sifati oshadi;

xarajatlar kamayadi;

daromad ko‘payadi;

foydalanuvchilar soni ortadi.

Kelgusida texnologik innovatsiyalar, sun’iy intellekt, elektron to‘lovlar va avtomatlashtirilgan yetkazib berish tizimlari bu jarayonni yangi bosqichga olib chiqadi.

Bugungi kunda raqamli texnologiyalar hayotimizning barcha sohalariga chuqur kirib kelmoqda. Ayniqsa, umumiy ovqatlanish xizmatlarida onlayn buyurtma tizimlari jadal sur‘atlar bilan rivojlanmoqda. O‘zbekiston Respublikasida ham



so'nggi yillarda bu yo'nalishdagi o'sish sezilarli darajada bo'lib, aholi orasida onlayn xizmatlardan foydalanish madaniyati shakllanmoqda.

Tadqiqot davomida aniqlanishicha, restoran va umumiy ovqatlanish tarmoqlarida onlayn buyurtma tizimlarining joriy etilishi xizmat ko'rsatish sifatini oshiradi, xarajatlarni kamaytiradi va daromadni sezilarli darajada ko'paytiradi. Ayniqsa, pandemiyadan keyingi davrda bu tizimlar nafaqat qulaylik, balki zarurat sifatida ham qaralmoqda.

Onlayn tizimlar yordamida quyidagi natijalarga erishish mumkinligi isbotlandi:

1. Xizmat sifati oshadi. Buyurtmalar avtomatik qayd etiladi, inson xatosi kamayadi, vaqt tejaydi.

2. Mijozlar bazasi shakllanadi. Har bir mijozning buyurtma tarixi saqlanib, marketing strategiyalari to'g'ri yo'naltiriladi.

3. Restoranlar faoliyati shaffoflashadi. Barcha hisob-kitoblar elektron tarzda yuritiladi.

4. Daromad ortadi. Onlayn tizim orqali qo'shimcha buyurtmalar soni oshadi, bu esa sof foydani ko'paytiradi.

5. Yangi ish o'rinlari yaratiladi. Yetkazib berish xizmati, IT mutaxassislar, operatorlar va tahlilchilar uchun ish imkoniyatlari paydo bo'ladi.

Shuningdek, onlayn buyurtma tizimlari restoranlar uchun nafaqat moliyaviy jihatdan, balki imij va marketing nuqtai nazaridan ham katta ahamiyatga ega. Ular brendni kuchaytiradi, mijozlar orasida sodiqlikni oshiradi va raqobatda ustunlik beradi.

Kelgusida bu soha quyidagi yo'nalishlarda yanada rivojlanishi mumkin:

Sun'iy intellekt yordamida avtomatik buyurtma tavsiyalari;

Dronlar orqali tezkor yetkazib berish xizmatlari;

To'lov tizimlarining yagona platformada birlashtirilishi;

Mahalliy ishlab chiqilgan dasturiy yechimlarning kengaytirilishi.



Xulosa qilib aytganda, restoran va umumiy ovqatlanish xizmatlarida onlayn buyurtma tizimlarini rivojlantirish O‘zbekistonning raqamli iqtisodiyoti, xizmat ko‘rsatish madaniyati va tadbirkorlik muhiti uchun muhim omil hisoblanadi. Bunday tizimlar mamlakatimizda xizmatlar sektorining raqamli transformatsiyasiga katta hissa qo‘shadi va iqtisodiy o‘sishning barqarorligini ta‘minlaydi.

FOYDALANILGAN ADABIYOTLAR RO‘YXATI:

1. O‘zbekiston Respublikasi Prezidentining “Raqamli O‘zbekiston – 2030” strategiyasini tasdiqlash to‘g‘risidagi qarori.
2. O‘zbekiston Respublikasi “Elektron tijorat to‘g‘risida”gi Qonuni.
3. “Stat.uz” – O‘zbekiston Respublikasi Statistika agentligi rasmiy sayti.
4. “Evos” va “Oqtepa Lavash” restoran tarmoqlari rasmiy saytlaridagi ma’lumotlar.
5. Karimov A. “Raqamli iqtisodiyot asoslari”. – Toshkent: Iqtisod-Moliya, 2022.
6. Tojiboyev Sh., Normatov D. “Axborot tizimlari va texnologiyalar”. – Toshkent: TATU nashriyoti, 2021.
7. Xudoyberdiyev J. “Onlayn xizmatlar iqtisodiyoti”. – Samarqand: SamDU nashriyoti, 2023.
8. “Glovo”, “ZoomFood” va “Express24” onlayn platformalari foydalanuvchi statistikasi (2024-yil ma’lumotlari).
9. www.payme.uz – To‘lov tizimlari haqida rasmiy ma’lumotlar.
10. www.raqamli.uz – O‘zbekistonda raqamli transformatsiya jarayonlari portali.