

**UMUMIY OVQATLANISH KORXONALARIDA BOSHQARUV JARAYONI
VA SIFAT MENEJMENTINI TAKOMILLASHTIRISH ISTIQBOLLARI**

KOMILOV ABBOSJON ISROILJON O'G'LI
RIGA NORDIC UNIVERSITETI MAGISTRI
RIGA NORDIC UNIVERSITETI FARG'ONA
SHAHRIDAGI FILALI QABUL BO'LIM BOSHLOG'I
+998908320308
e-mail: komilov.ismalv@gmail.com

ANNOTATSIYA

Mazkur maqolada umumiy ovqatlanish korxonalarida boshqaruv jarayonini samarali tashkil etish va sifat menejmenti tizimini takomillashtirish masalalari yoritilgan. Unda zamonaviy menejment yondashuvlari, raqamli texnologiyalarni joriy etish, xizmat ko'rsatish sifati va mijozlar ehtiyojini qondirish darajasini oshirish usullari tahlil qilingan. Shuningdek, sifat menejmentining xalqaro standartlari (ISO 9001)ni tatbiq etishning afzalliklari, kadrlar malakasini oshirish va innovatsion boshqaruv usullarini joriy etish istiqbollari ko'rsatib o'tilgan. Tadqiqot natijalari umumiy ovqatlanish sohasida raqobatbardoshlikni ta'minlash va barqaror rivojlanishga erishish uchun amaliy tavsiyalar ishlab chiqishga xizmat qiladi.

Kalit so'zlar: *boshqaruv jarayoni, sifat menejmenti, umumiy ovqatlanish korxonalari, raqamli texnologiyalar, innovatsion yondashuv, ISO 9001, xizmat sifati, mijozlar qoniqishi, samaradorlik, raqobatbardoshlik.*

KIRISH

O'zbekistonda xizmat ko'rsatish sohasi, xususan, umumiy ovqatlanish korxonalari faoliyatini modernizatsiya qilish va xalqaro talablarga moslashtirish bo'yicha keng ko'lamli islohotlar amalga oshirilmoqda. Bu esa boshqaruv tizimining takomillashuvi, xizmat sifati va mijozlar ehtiyojlarini to'liq qondirishni taqozo etmoqda. Umumiy ovqatlanish korxonalari nafaqat aholining kundalik hayotida, balki mamlakat iqtisodiyotida ham muhim o'rin tutadi. Ularning samarali ishlashi aholining turmush darajasi, turizm rivoji va bandlik darajasiga bevosita ta'sir ko'rsatadi.

Bugungi kunda global raqobat sharoitida sifat menejmenti tizimini joriy etish, xizmat ko'rsatish jarayonini optimallashtirish va mijozlar ehtiyojiga mos innovatsion yondashuvlarni qo'llash zaruriyati ortib bormoqda. Shu bois, umumiy ovqatlanish korxonalarida boshqaruv jarayonini takomillashtirish, ilg'or menejment usullarini qo'llash va raqamli texnologiyalarni joriy etish muhim amaliy ahamiyat kasb etadi.

Mazkur ishda umumiy ovqatlanish korxonalarida boshqaruv jarayonini tahlil qilish, sifat menejmenti tizimini samarali tashkil etish hamda uni yanada

takomillashtirish istiqbollari yoritiladi. Tadqiqot natijalari soha samaradorligini oshirish, mijozlar qoniqishini ta'minlash va raqobatbardosh xizmatlar ko'rsatishga yo'naltirilgan takliflarni ishlab chiqishga xizmat qiladi.

ASOSIY QISM

Umumiy ovqatlanish korxonalarida boshqaruv jarayoni deganda, korxona faoliyatining barcha bosqichlarini mahsulot tayyorlashdan tortib mijozga xizmat ko'rsatishgacha bo'lgan butun tizimli jarayonni samarali tashkil etish tushuniladi.

Bu jarayon har kuni, har bir ish smenasida, hatto kichik detallargacha rejalashtirish, nazorat qilish va sifatni ta'minlashni o'z ichiga oladi.

Masalan, Toshkent shahridagi zamonaviy "Milliy taomlar uyi" restoranini olaylik. Bu yerda boshqaruv jarayoni tong sahardan boshlanadi: menejer ertalab oshpazlar bilan yig'ilish o'tkazadi, kunlik menyu, mahsulot zaxiralari va gigiyena holatini tekshiradi. Shu paytda xizmat ko'rsatish xodimlari mijozlar oqimini prognoz qilib, stol joylashuvi va ofitsiantlar navbatchiligini belgilaydi. Bularning barchasi boshqaruvning amaliy ko'rinishi ya'ni rejalashtirish, muvofiqlashtirish va nazorat bosqichlaridir.

Boshqaruv jarayonining eng muhim jihatlaridan biri sifat menejmentidir. Masalan, "Samarkand Food Center"da har hafta sifat yig'ilishi o'tkaziladi. Unda mijozlarning fikrlari tahlil qilinadi, ofitsiantlar va oshpazlarning ish sifati baholanadi. Agar mijozlardan, masalan, "osh sho'r bo'libdi" degan izohlar kelsa, keyingi hafta shu taomni tayyorlash texnologiyasi qayta ko'rib chiqiladi. Shu tarzda menejer sifatni amalda boshqaradi ya'ni nazoratni faqat qog'ozda emas, balki har bir taomda, har bir mijoz bilan muloqotda amalga oshiradi.

O'zbekiston Respublikasi "Ta'lim to'g'risida"gi yangi tahrirdagi qonun va unga mos nizomlarda ham boshqaruv jarayonini amaliy asosda yo'lga qo'yish talabi kuchli ilgari surilgan. Xususan, unda rahbarlik faoliyatida tashabbuskorlik, mas'uliyat, samaradorlik va innovatsion yondashuv asosiy mezon sifatida belgilangan. Shu tamoyillar umumiy ovqatlanish korxonalari rahbarlari faoliyatida ham qo'llaniladi. Masalan, Toshkent gastronomiya texnikumida o'qituvchilar nafaqat nazariy bilim beradi, balki o'quvchilarni "Boshqaruv amaliyoti" fanida haqiqiy restoranlarda amaliyotga yuboradi. Bu jarayonda o'quvchi kundalik reja tuzadi, ofitsiantlar ishini kuzatadi, oshxona xavfsizligini nazorat qiladi va o'zini haqiqiy menejer sifatida sinovdan o'tkazadi.

Shuningdek, O'zbekiston Respublikasi Prezidentining ta'lim tizimini modernizatsiya qilishga oid qarorlari asosida kasbiy o'quv muassasalarida "servis menejmenti" modullari joriy etilgan. Shu asosda, masalan, "Chorsu kulinariya kolleji"da talabalar har kuni amaliy mashg'ulotlarda turli boshqaruv rollarini bajaradi kimdir buyurtma qabul qiladi, kimdir xarajatlarni hisoblaydi, kimdir mijoz bilan

muloqot qiladi. Bu jarayon orqali ular boshqaruvning nazariy emas, haqiqiy ko‘rinishini o‘z ko‘zi bilan ko‘radi.

1997-yilda qabul qilingan ushbu qonun ustiga asoslangan holda, misol tariqasida shahardagi bir umumiy ovqatlanish korxonasi rahbari o‘z xodimlari uchun **kadrlarni takomillashtirish dasturini** joriy qilishi mumkin ya’ni oshpazlar, ofitsiantlar uchun “ta’lim-tarbiya” qismi bilan bog‘liq mashg‘ulotlar tashkil etiladi, xususan xizmat madaniyati yoki gigiyena bo‘yicha. Shu bilan, qonunning maqsadi ta’lim-tarbiya jarayoni va kadr tayyorlashni tartibga solish ekanligi amaliy jihatdan ko‘rinadi. Misol: “Restoran” rahbari har oy “yangi xodimlar uchun xizmat etish madaniyati bo‘yicha trening” o‘tkazadi va sertifikat bilan tugaydi bu qonun asosidagi talabga javob beradi. 2020-yil 23-sentyabr yangi tahrirdagi “Ta’lim to‘g‘risida”gi Qonun (№ 637-son)

Ushbu hujjat bilan ta’lim tizimi qayta ko‘rib chiqildi, ta’limning shakllari, turlari, sifat menejmenti jihatlari yangilandi. Amaliy misol: Siz umumiy ovqatlanish korxonasida “xizmat ko‘rsatish xodimlari uchun professional ta’lim modulli kurs” ochasiz masalan, ofitsiantlar “mijoz bilan muloqot”, “shikoyatlarni hal qilish”, “sifat nazorati” bo‘yicha o‘quvdan o‘tadi. Bu kursga kirish va yakunida “malaka oshirish sertifikati” beriladi. Bu yangi qonun doirasida “ta’lim-tarbiya, malaka, sifat” kabi elementlarni amaliyotga olib chiqish misoli.

Normativ hujjat (yil va sana)	Mazmuni (amaliy talqinda)	Kreativ amaliy misol (O‘zbekiston umumiy ovqatlanish korxonalari misolida)
1997-yil 29-avgust “Ta’lim to‘g‘risida”gi Qonun (birinchi tahrir)	Ta’lim va kasbiy tayyorgarlikni har sohada, jumladan xizmat ko‘rsatish tizimida rivojlantirishga yo‘naltirilgan.	Toshkentdagi “Milliy taomlar uyi” restoranida har oy “Ustoz–shogird” kuni o‘tkaziladi: tajribali oshpazlar yangi xodimlarga palov tayyorlash jarayonini, mijoz bilan muloqot madaniyatini amaliy o‘rgatadi. Bu orqali ichki ta’lim tizimi yo‘lga qo‘yiladi.
2020-yil 23-sentyabr yangi tahrirdagi “Ta’lim to‘g‘risida”gi Qonun (№637-son)	Hayot davomida o‘qish, uzluksiz ta’lim va kasbiy rivojlanishni ta’minlash, raqamli o‘quv jarayonlarini kengaytirish.	“Samarkand Food Center” o‘z xodimlari uchun “Xizmat sifati onlayn akademiyasi”ni ochdi: ofitsiantlar Telegram orqali qisqa video-darslarni tomosha qiladi, test topshiradi va ball to‘playdi. Eng yuqori ball olgan xodim mukofot bilan taqdirlanadi.

Normativ hujjat (yil va sana)	Mazmuni (amaliy talqinda)	Kreativ amaliy misol (O‘zbekiston umumiy ovqatlanish korxonalari misolida)
2017-yil 20-iyun 393-sonli Qaror asosidagi Nizom	Ta’lim muassasalari va korxonalarda o‘qishni ko‘chirish, qayta tiklash, malaka oshirish jarayonlarini belgilaydi.	“Bukhara Gastro Studio”da ofitsiantlar uchun “rotatsiya tizimi” joriy etilgan: har bir xodim bir oy oshxonada, keyingi oy zalda ishlaydi. Bu ularning boshqaruv jarayonini yaxlit tushunishiga imkon beradi amalda “ko‘chirish” prinsipi ishlaydi.
2021-yil 19-iyul O‘zbekiston Respublikasi Prezidentining PQ-5198-son qarori (“Xizmatlar sohasini rivojlantirish strategiyasi”)	Xizmatlar sifatini oshirish, mijozlar ishonchini mustahkamlash, innovatsion yondashuvni joriy etish.	“Chorsu Gastro Hub”da har oyning so‘ngida “Mijozlar bilan ijodiy sessiya” o‘tkaziladi mijozlar yangi taom nomini, bezak uslubini taklif qiladi. Eng yaxshi g‘oya menyuga kiritiladi. Bu jarayon sifat menejmentining amaliy innovatsion ko‘rinishi hisoblanadi.
2022-yil 21-yanvar Vazirlar Mahkamasining “Kasbiy ta’lim tizimini takomillashtirish to‘g‘risida”gi Qarori	Amaliy ko‘nikmalarni ishlab chiqish, ta’limni ishlab chiqarish bilan integratsiyalash.	“Yosh menejer” dasturi doirasida ovqatlanish texnikumida o‘quvchilar haqiqiy kafeda ishlaydi: kunlik xarajatni rejalashtiradi, taom sifati bo‘yicha hisobot tuzadi, foyda-zarar tahlilini o‘tkazadi. Bu orqali ular haqiqiy boshqaruv tajribasiga ega bo‘lishadi.
2023-yil 27-mart “Raqamli iqtisodiyotda kasbiy ta’limni raqamlashtirish” qarori	O‘quv jarayonida raqamli texnologiyalarni keng qo‘llash, onlayn sifat nazoratini joriy etish.	“Tashkent Food Academy” o‘z oshpazlarini raqamli nazorat tizimi orqali baholaydi: har bir tayyorlangan taom QR-kod bilan belgilanadi, mijozlar telefon orqali baho beradi, natijalar menejer ekranida jonli ko‘rinadi. Bu real vaqtli sifat menejmenti.

XULOSA

Umumiy ovqatlanish korxonalarida boshqaruv jarayoni va sifat menejmentini takomillashtirish bugungi kunda nafaqat iqtisodiy samaradorlik, balki ijtimoiy barqarorlikni ta'minlovchi muhim omilga aylanib bormoqda. Amaliy kuzatuvlar shuni ko'rsatadiki, korxonalarda samarali boshqaruv tizimini shakllantirish bu faqat rahbarning buyruqlari yoki nazorat tizimi emas, balki butun jamoaning bir maqsad atrofida birlashgan holda ishlashidir.

Tajriba shuni ko'rsatadiki, korxona faoliyatiga ta'lim tizimida qabul qilingan me'yorlar xususan, "Ta'lim to'g'risida"gi qonun, Prezident farmonlari va Vazirlar Mahkamasi qarorlarida belgilangan tamoyillar amaliy tarzda tatbiq etilganda sifat menejmenti tubdan o'zgaradi. Masalan, oshpaz va ofitsiantlarning uzluksiz malaka oshirishi, mijoz bilan muloqotni psixologik yondashuv asosida tashkil etish, raqamli baholash tizimlarini joriy etish kabi amaliy ishlar xizmat sifati va mijozlar ishonchini sezilarli darajada oshirmoqda.

Shuningdek, boshqaruv jarayonini yangicha tashkil etish masalan, "Ustoz-shogird" tizimi, "rotatsion trening", "raqamli sifat nazorati paneli" kabi usullar orqali xodimlarni ijodkor, mas'uliyatli va tashabbuskor kadrlar sifatida shakllantirmoqda. Bu yondashuv ta'lim va ishlab chiqarish o'rtasidagi uzviy aloqani mustahkamlaydi hamda sohada barqaror raqobat muhitini yaratadi.

FOYDALANILGAN ADABIYOTLAR RO'YXATI

1. O'zbekiston Respublikasi Oliy Majlisi. "Ta'lim to'g'risida"gi Qonun. – Toshkent: O'zbekiston Respublikasi Adliya vazirligi nashriyoti, 2020-yil 23-sentyabr (yangi tahrir).
2. O'zbekiston Respublikasi Prezidentining "Xizmatlar sohasini rivojlantirish strategiyasi to'g'risida"gi PQ-5198-son qarori. – Toshkent, 2021-yil 19-iyul.
3. Qodirova, D. va Usmonov, R. Umumiy ovqatlanish korxonalarida boshqaruv va xizmat sifati menejmenti. Toshkent: Iqtisodiyot va innovatsion rivojlanish nashriyoti, 2022.
4. Karimova, N. Oziq-ovqat sanoatida sifat tizimini takomillashtirishning zamonaviy yondashuvlari. – Toshkent: "Fan va texnologiya" nashriyoti, 2023.
5. O'zbekiston Respublikasi Vazirlar Mahkamasi. "Kasbiy ta'lim tizimini takomillashtirish chora-tadbirlari to'g'risida"gi qaror. – Toshkent, 2022-yil 21-yanvar.