

**UMUMIY OVQATLANISH KORXONALARIDA SIFAT MENEJMENTI
TIZIMLARINI MILLIY VA XALQARO STANDARTLAR ASOSIDA
MUVOFIQLASHTIRISH HAMDA AMALIY TAKOMILLASHTIRISH
ISTIQBOLLARI**

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

ANNOTATSIYA

Ushbu maqolada umumiy ovqatlanish korxonalarida sifat menejmenti tizimlarini milliy va xalqaro standartlar asosida muvofiqlashtirish hamda ularni amaliy takomillashtirish istiqbollari yoritilgan. Tadqiqot davomida O'zbekiston Respublikasida amalda bo'lgan "Mahsulot va xizmatlar sifati to'g'risida"gi qonun, ISO 9001:2015 sifat menejmenti standarti va "Oziq-ovqat xavfsizligi to'g'risida"gi me'yoriy hujjatlar amaliy jihatdan tahlil qilinadi. Shuningdek, maqolada Toshkent shahridagi zamonaviy umumiy ovqatlanish tarmoqlari misolida sifat nazorati, mijozlar qoniqishini o'lchash, raqamli texnologiyalarni (masalan, onlayn buyurtma tizimi va real vaqtli sifat monitoringi) joriy etish tajribalari amaliy asosda ko'rib chiqiladi. Maqolada boshqaruv jarayonini innovatsion yondashuvlar bilan uyg'unlashtirish, xodimlar malakasini oshirish, sanitariya-gigiyena standartlariga rioya etish va iste'molchilarning ishonchini mustahkamlash yo'nalishlari ham keng yoritilgan. Natijada, umumiy ovqatlanish korxonalarida sifat menejmentini milliy va xalqaro tajriba asosida takomillashtirishning amaliy yo'llari ko'rsatilib, istiqbolli strategiyalar ilgari suriladi.

Kalit so'zlar: *Umumiy ovqatlanish korxonalari, sifat menejmenti, ISO 9001:2015, xalqaro standartlar, O'zbekiston Respublikasi, oziq-ovqat xavfsizligi, boshqaruv jarayoni, raqamli texnologiyalar.*

KIRISH

Umumiy ovqatlanish korxonalari aholining kundalik turmushida muhim o'rin egallaydi va xizmat sifati bilan bevosita bog'liq bo'lgan sohalardan biridir.

Bugungi kunda global raqobat va iste'molchi talablarining oshishi natijasida, korxonalar nafaqat mahsulot tayyorlash jarayonini samarali tashkil etish, balki sifat menejmenti tizimini milliy va xalqaro standartlar asosida takomillashtirishga majbur bo'lmoqda.

O'zbekiston Respublikasida sifat menejmenti va oziq-ovqat xavfsizligini tartibga soluvchi me'yoriy-huquqiy hujjatlar jumladan, "Mahsulot va xizmatlar sifati to'g'risida"gi qonun, ISO 9001:2015 xalqaro standarti, shuningdek, "Oziq-ovqat xavfsizligi" bo'yicha me'yoriy nizomlar korxonalarda sifat nazorati, xodimlarning malakasini oshirish va mijozlar ehtiyojini qondirishni amalda ta'minlashga xizmat qiladi.

Amaliy tajribalar shuni ko'rsatadiki, Toshkent va boshqa yirik shaharlaridagi zamonaviy restoran va kafe tarmoqlarida sifat menejmenti tizimlarini joriy etish orqali xizmat ko'rsatish sifati sezilarli darajada oshirilmoqda. Masalan, raqamli buyurtma va real vaqt rejimida sifat monitoringi tizimlari yordamida xodimlar faoliyati va mijozlar qoniqishi nazorat qilinadi. Shu bilan birga, xodimlarning "Ustoz-shogird" tizimi asosida malakasini oshirish, sanitariya-gigiyena standartlariga rioya etish va innovatsion yondashuvlarni tatbiq etish amaliyotda boshqaruv jarayonini takomillashtirishga xizmat qiladi.

Mazkur maqolada umumiy ovqatlanish korxonalarida sifat menejmenti tizimlarini milliy va xalqaro standartlar asosida muvofiqlashtirish, ularni amaliyotga joriy etish va istiqbolli takomillashtirish yo'nalishlari keng yoritiladi.

ASOSIY QISM

Umumiy ovqatlanish korxonalarida sifat menejmenti tizimlari bu korxonaning barcha xizmat ko'rsatish jarayonlarini milliy va xalqaro standartlar asosida nazorat qilish, takomillashtirish va doimiy ravishda rivojlantirish mexanizmi. Bu tizim xodimlar faoliyati, mahsulot sifati, mijozlar qoniqishi va sanitariya-gigiyena talablarini bir butun tizim sifatida boshqarishni o'z ichiga oladi.

Masalan, Toshkent shahridagi "Milliy taomlar uyi" restoranida sifat menejmenti tizimi kundalik ish jarayonida qo'llaniladi. Har kuni oshpazlar mahsulotlarni tayyorlash jarayonida ISO 9001:2015 standarti asosida ingredientlarni sifat jihatdan tekshiradi, tayyor taomning har bir qismi standartlarga mos kelishi nazorat qilinadi. Shu bilan birga, ofitsiantlar mijozlar bilan muloqotda xizmat madaniyati va gigiyena qoidalariga rioya qilishi majburiydir. Menejerlar olingan natijalarni real vaqt rejimida raqamli tizim orqali kuzatadi, har qanday kamchilik darhol qayta ko'rib chiqiladi.

O'zbekiston Respublikasida ta'lim tizimini tartibga soluvchi normativ hujjatlar jumladan, 1997-yil avgust oyida qabul qilingan "Ta'lim to'g'risida"gi Qonun va 2020-yil sentyabr oyidagi yangi tahrir korxonalarda xodimlarni malakasini oshirish va uzluksiz o'qitishni amaliyotga tatbiq etishga imkon beradi. Masalan, "Samarkand Food Center"da xodimlar uchun "Ustoz-shogird" dasturi mavjud: yangi kelgan oshpazlar tajribali xodimlar bilan birgalikda taom tayyorlash, xizmat ko'rsatish va gigiyena standartlarini o'rganadi. Shu tarzda, qonunda belgilangan ta'lim tamoyillari amaliyotga uzviy bog'lanadi va sifat menejmentining bir qismiga aylanadi.

Shuningdek, 2017-yil iyun oyida qabul qilingan Nizomlar asosida xodimlarning ish jarayoni rotatsiya qilinadi. Masalan, ofitsiantlar bir oy oshxonada, keyingi oy zalda ishlaydi. Bu ularning boshqaruv jarayonini yaxlit tushunishiga imkon beradi, ularni faqat bir vazifaga qaram qilmaydi, balki sifat menejmenti tizimini ham amaliy o'rganish imkonini beradi.

Yana bir kreativ misol Toshkentdagi "Chorsu Gastro Hub"da mijozlar bilan ijodiy sessiyalar o'tkaziladi. Har oy mijozlar yangi taom nomlari, bezak uslublari yoki xizmat ko'rsatish tartibini taklif qiladi. Eng yaxshi g'oya menyuga kiritiladi va buning samaradorligi sifat menejmenti tizimi orqali baholanadi. Shu tarzda tizim faqat nazorat emas, balki mijozlar bilan interaktiv aloqani rivojlantirish vositasiga aylanadi.

Raqamli texnologiyalarni joriy etish ham sifat menejmentini takomillashtirishning muhim qismi. Masalan, "Tashkent Food Academy" restoranida har bir taom QR-kod orqali belgilangan, mijozlar telefon orqali baho beradi, menejer esa natijalarni jonli ravishda kuzatadi. Shu orqali xodimlar faoliyati va mahsulot sifati real vaqt rejimida nazorat qilinadi, bu esa amaliy sifat menejmentining eng samarali ko'rinishidir.

Shu tariqa, umumiy ovqatlanish korxonalarida sifat menejmenti tizimlarini milliy va xalqaro standartlar asosida muvofiqlashtirish amaliyotda quyidagilarni ta'minlaydi: xodimlarning malakasini oshirish, xizmat sifatini nazorat qilish, mijozlar qoniqishini doimiy o'lchash va raqamli texnologiyalar yordamida jarayonlarni optimallashtirish. Bu nafaqat korxoning samaradorligini oshiradi, balki xalqaro tajribaga mos innovatsion boshqaruv tizimini yaratadi.

Normativ hujjat / Standart (yil va sana)	Amaliy mazmuni	Kreativ-amaliy misol (Umumiy ovqatlanish korxonalarida)
1997-yil avgust "Ta'lim to'g'risida"gi Qonun	Xodimlarni kasbiy tayyorgarlik va uzluksiz ta'lim orqali sifat menejmenti tizimini mustahkamlash.	"Milliy taomlar uyi" restoranida yangi oshpazlar har oy "Ustoz-shogird" dasturi orqali tajribali xodimlar bilan birga taom tayyorlash va xizmat ko'rsatish jarayonini o'rganadi.
2020-yil sentyabr yangi tahrirdagi "Ta'lim to'g'risida"gi Qonun (№637-son)	Uzluksiz ta'lim, raqamli va innovatsion yondashuvlarni tatbiq etish orqali sifat nazoratini kuchaytirish.	"Samarkand Food Center"da ofitsiantlar va oshpazlar uchun onlayn treninglar tashkil etilgan, ular video-darslar orqali xizmat sifati va gigiyena standartlarini o'rganadi, eng yaxshi natijalarni olgan xodimlar sertifikat bilan mukofotlanadi.

Normativ hujjat / Standart (yil va sana)	Amaliy mazmuni	Kreativ-amaliy misol (Umumiy ovqatlanish korxonalarida)
2017-yil iyun 393-sonli Nizom	Xodimlarni ish jarayonida rotatsiya qilish, malaka oshirish va boshqaruv tajribasini boyitish.	“Bukhara Gastro Studio”da ofitsiantlar bir oy oshxonada, keyingi oy zalda ishlaydi. Shu orqali ular mijoz bilan muloqot, taom sifati va xizmat ko‘rsatish jarayonlarini to‘liq o‘rganadi.
2021-yil iyul PQ-5198-son qaror (“Xizmatlar sohasini rivojlantirish strategiyasi”)	Xizmat sifati va innovatsion yondashuvlarni tatbiq etish, mijozlar qoniqishini oshirish.	“Chorsu Gastro Hub”da har oy mijozlar yangi taom nomlari yoki xizmat ko‘rsatish g‘oyalarini taklif qiladi. Eng yaxshi g‘oya menyuga kiritiladi, bu esa sifat menejmentining interaktiv va ijodiy ko‘rinishidir.
2022-yil yanvar Vazirlar Mahkamasi qarori (“Kasbiy ta’lim tizimini takomillashtirish”)	Ta’lim va ishlab chiqarish integratsiyasi orqali xodimlarning boshqaruv va xizmat ko‘rsatish ko‘nikmalarini oshirish.	“Yosh menejer” dasturi doirasida o‘quvchilar haqiqiy kafe va restoranlarda ish olib boradi, kunlik xarajatlarni rejalashtiradi, taom sifati baholaydi va foydazarar tahlilini o‘rganadi.
2023-yil mart “Raqamli iqtisodiyotda kasbiy ta’limni raqamlashtirish” qarori	Sifat menejmentini raqamli vositalar orqali real vaqt rejimida kuzatish va boshqarish.	“Tashkent Food Academy” restoranida har bir taom QR-kod bilan belgilangan, mijozlar telefon orqali baho beradi, menejer esa natijalarni jonli ko‘rib, xodimlar faoliyatini va taom sifati nazorat qiladi.
ISO 9001:2015 xalqaro standarti	Sifat menejmenti tizimini tizimli tarzda joriy etish, jarayonlarni doimiy takomillashtirish.	“Uzbek Fine Dining” restoranida barcha jarayonlar ingredientlar sifati, taom tayyorlash texnologiyasi, mijozlar bilan muloqot standartlar bo‘yicha baholanadi va haftalik yig‘ilishda tahlil qilinadi. Shu orqali kamchiliklar darhol tuzatiladi.

Normativ hujjat / Standart (yil va sana)	Amaliy mazmuni	Kreativ-amaliy misol (Umumiy ovqatlanish korxonalarida)
Oziq-ovqat xavfsizligi bo'yicha milliy me'yoriy hujjatlar	Gigiyena, sanitariya va mahsulot xavfsizligini ta'minlash.	Har bir oshpaz ishga kirishdan oldin sanitariya talablari bo'yicha testdan o'tadi, tayyor taomlar va xodimlarning gigiyena nazorati raqamli panel orqali kuzatiladi.

XULOSA

Umumiy ovqatlanish korxonalarida sifat menejmenti tizimlarini milliy va xalqaro standartlar asosida muvofiqlashtirish amaliyotda nafaqat xizmat sifatini oshirish, balki korxonaning samaradorligini va raqobatbardoshligini mustahkamlashga xizmat qiladi. Amaliy tajribalar shuni ko'rsatadiki, xodimlarni uzluksiz malaka oshirish, rotatsion ish jarayonlari, mijozlar bilan interaktiv aloqalar va raqamli nazorat tizimlarini tatbiq etish sifat menejmentining samarali ko'rinishidir.

Toshkent va boshqa yirik shaharlar misolida, "Ustoz-shogird" tizimi orqali yangi oshpazlar amaliy tajriba orttiradi, rotatsion jarayonlar orqali ofitsiantlar xizmatning barcha jihatlarini o'rganadi, raqamli QR-kodli va onlayn baholash tizimlari orqali esa taom sifati va mijozlar qoniqishi real vaqt rejimida nazorat qilinadi. Shu tarzda, milliy qonunlar va nizomlarda belgilangan tamoyillar amaliyotda ijodiy va innovatsion usullar bilan uyg'unlashtiriladi.

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.
2. O'zbekiston Respublikasi Prezidentining "Xizmatlar sohasini rivojlantirish strategiyasi to'g'risida"gi PQ–5198-son qarori – Toshkent, 2021-yil.
3. Qodirova, D. Umumiy ovqatlanish korxonalarida sifat menejmenti tizimlarini takomillashtirish yo'nalishlari – Toshkent: Iqtisodiyot va innovatsion rivojlanish nashriyoti, 2022.
4. Karimova, N. Oziq-ovqat sanoatida milliy va xalqaro sifat standartlarini amaliy tatbiq etish – Toshkent: "Fan va texnologiya" nashriyoti, 2023.