O‘ZBEKISTON RESTORANLARIDA XODIMLARNI MAXSUS KASBIY O‘QUV KURSLARIGA JALB ETISH ORQALI XIZMAT KO‘RSATISH SIFATINI OSHIRISH

Zoirova Shoxsanam Turaqulovna
Toshkent davlat iqtisodiyot universiteti tayanch doktoranti
Toshkent, O‘zbekiston

ANNOTATSIYA

Mazkur maqolada O‘zbekiston restoran biznesida faoliyat yuritayotgan xodimlarning xizmat ko‘rsatish sifatini oshirishda maxsus kasbiy o‘quv kurslarining ahamiyati, ularni tashkil etish mexanizmlari hamda xodimlarni malaka oshirish jarayonlariga jalb etishning rag‘batlantiruvchi omillari tadqiq etilgan. Restoran xodimlarining kasbiy kompetensiyalarini rivojlantirish, mijozlar bilan samarali muloqot qilish, xizmat ko‘rsatish standartlariga rioya etish, oziq-ovqat xavfsizligi talablarini o‘zlashtirish va zamonaviy raqamli texnologiyalardan foydalanish masalalari ilmiy-nazariy jihatdan tahlil qilingan. Tadqiqotda ilmiy adabiyotlarni tahlil qilish, taqqoslash, tizimli yondashuv va konseptual modellashtirish usullaridan foydalanilgan. Restoran xodimlarini kasbiy o‘qitishning besh bosqichli tashkiliy modeli hamda 30 soatlik namunaviy o‘quv dasturi taklif etilgan. Shuningdek, xodimlarni moddiy va nomoddiy rag‘batlantirish, o‘quv natijalarini baholash hamda egallangan ko‘nikmalarni amaliy faoliyatga tatbiq etish bo‘yicha tavsiyalar ishlab chiqilgan.

Kalit so‘zlar: restoran biznesi, xizmat ko‘rsatish sifati, xodimlar malakasi, kasbiy ta’lim, rag‘batlantirish, xizmat ko‘rsatish standartlari, mijozlar qoniqishi, kadrlar boshqaruvi, kasbiy kompetensiya, O‘zbekiston.

KIRISH

Zamonaviy iqtisodiy rivojlanish sharoitida xizmat ko‘rsatish sohasi aholi bandligini ta’minlash, tadbirkorlikni rivojlantirish va turizm infratuzilmasini takomillashtirishda muhim ahamiyat kasb etmoqda. Ushbu sohaning tarkibiy qismlaridan biri bo‘lgan restoran biznesida raqobatbardoshlikni ta’minlash, avvalo, taqdim etilayotgan xizmatlarning sifati, xodimlarning kasbiy tayyorgarligi va mijozlar ehtiyojlarini qondirish darajasi bilan bog‘liq.

Restoran faoliyatining samaradorligi nafaqat taomlarning sifati, narx siyosati va moddiy-texnik ta’minotga, balki xizmat ko‘rsatuvchi xodimlarning bilim, ko‘nikma, kasbiy madaniyat va muloqot kompetensiyalariga ham bog‘liq. Ofitsiantlar, administratorlar, kassirlar va boshqa xizmat ko‘rsatuvchi xodimlar mijozlarning restoran haqidagi umumiy tasavvurini shakllantirishda bevosita ishtirok etadi.

O‘zbekiston restoran biznesida xizmat ko‘rsatishning zamonaviy standartlarini joriy etish, xodimlarning kasbiy malakasini muntazam oshirish va mijozlarga yo‘naltirilgan boshqaruv tizimini rivojlantirish dolzarb masalalardan hisoblanadi. Ayniqsa, xizmat ko‘rsatish jarayonida yuzaga keladigan muammolarni tezkor hal qilish, xorijiy mijozlar bilan samarali muloqot o‘rnatish, sanitariya-gigiyena talablariga rioya etish hamda raqamli buyurtma tizimlaridan foydalanish bo‘yicha amaliy kompetensiyalarni rivojlantirish zarur.

Restoran xodimlarining kasbiy rivojlanishini ta’minlashda maxsus o‘quv kurslari muhim vosita bo‘lib xizmat qiladi. Biroq o‘quv kurslarini tashkil etishning o‘zi yetarli emas. Xodimlarning ularda faol

© Ushbu material Creative Commons Attribution 4.0 International (CC BY 4.0) litsenziyasi asosida tarqatiladi.

ishtirok etishini ta'minlash, olingan bilimlarni ish jarayonida qo'llash va kasbiy rivojlanishni rag'batlantirish mexanizmlarini ishlab chiqish talab etiladi.

Tadqiqotning maqsadi — O'zbekiston restoranlarida xodimlarni maxsus kasbiy o'quv kurslariga jalb etish orqali xizmat ko'rsatish sifatini oshirishning tashkiliy-iqtisodiy mexanizmlarini ilmiy jihatdan asoslash hamda amaliy tavsiyalar ishlab chiqish.

TADQIQOT MATERIALLARI VA METODLARI

Tadqiqot restoran biznesida xizmat ko'rsatish sifatini boshqarish, xodimlarning kasbiy rivojlanishi, mehnat motivatsiyasi va malaka oshirish samaradorligiga oid ilmiy adabiyotlarni nazariy tahlil qilish asosida amalga oshirildi.

Tadqiqot davomida quyidagi ilmiy usullardan foydalanildi:

Ilmiy-nazariy tahlil — restoran xodimlarining kasbiy tayyorgarligi va xizmat ko'rsatish sifati o'rtasidagi bog'liqlikni tushuntiruvchi ilmiy yondashuvlarni o'rganishda qo'llanildi.

Taqqoslash usuli — kasbiy o'qitishning an'anaviy, amaliy va raqamli shakllarining imkoniyatlarini qiyosiy baholash uchun foydalanildi.

Tizimli yondashuv — xodimlarning kasbiy kompetensiyasi, rag'batlantirish tizimi, boshqaruv mexanizmlari va mijozlar qoniqishi o'rtasidagi o'zaro aloqalarni aniqlashga xizmat qildi.

Konseptual modellashtirish — restoran xodimlarini o'qitish va rag'batlantirishning bosqichma-bosqich tashkiliy modelini ishlab chiqishda qo'llanildi.

Tadqiqotning nazariy asosini Parasuraman, Zeithaml va Berry tomonidan ishlab chiqilgan SERVQUAL xizmat ko'rsatish sifati modeli, Kirkpatrickning o'qitish samaradorligini baholash yondashuvi hamda xodimlarni kasbiy rivojlantirishga oid ilmiy tadqiqotlar tashkil etdi.

Mazkur maqola nazariy-tahliliy xususiyatga ega bo'lib, unda restoran xodimlari o'rtasida so'rovnoma yoki eksperimental tadqiqot o'tkazilgani nazarda tutilmaydi. Taklif etilgan model va tavsiyalar keyingi empirik tadqiqotlar uchun ilmiy asos sifatida qaraladi.

TADQIQOT NATIJALARI

1. Restoran xodimlarining kasbiy kompetensiyalarini rivojlantirish yo'nalishlari

Restoran biznesida xizmat ko'rsatish sifatini oshirishning asosiy shartlaridan biri xodimlarning kasbiy kompetensiyalarini tizimli rivojlantirishdir.

Kasbiy kompetensiya xodimning o'z vazifalarini samarali bajarishi uchun zarur bo'lgan nazariy bilimlar, amaliy ko'nikmalar, kommunikativ qobiliyatlar va kasbiy mas'uliyatning o'zaro uyg'unlashgan tizimini anglatadi.

Restoran xodimlari uchun quyidagi kasbiy tayyorgarlik yo'nalishlari muhim hisoblanadi.

Mijozlar bilan muloqot madaniyati. Xodimlar mijozlarni kutib olish, buyurtmalarni qabul qilish, taomlar haqida ma'lumot berish, shikoyatlarni tinglash va muammoli vaziyatlarni hal etish ko'nikmalariga ega bo'lishi zarur.

Xizmat ko'rsatish standartlari. Buyurtmalarni aniq qabul qilish, xizmat ko'rsatish ketma-ketligiga rioya etish, mijoz talablarini hisobga olish va xodimlar o'rtasida vazifalarni muvofiqlashtirish muhim ahamiyatga ega.

Sanitariya-gigiyena va oziq-ovqat xavfsizligi. Xodimlar shaxsiy gigiyena, oziq-ovqat mahsulotlari bilan xavfsiz ishlash va sanitariya talablariga rioya etish bo'yicha zarur bilimlarni egallashi kerak.

Raqamli kompetensiyalar. Elektron buyurtma tizimlari, kassalik dasturlari, onlayn bronlash platformalari va mijozlar bilan raqamli aloqa vositalaridan foydalanish zamonaviy restoran faoliyatining muhim tarkibiy qismidir.

© Ushbu material Creative Commons Attribution 4.0 International (CC BY 4.0) litsenziyasi asosida tarqatiladi.

Jamoaviy hamkorlik. Restoran xizmatining uzluksizligi ofitsiantlar, oshxona xodimlari, administratorlar va boshqaruvchilar o'rtasidagi samarali hamkorlikka bog'liq.

Mazkur yo'nalishlar bo'yicha tashkil etilgan kasbiy o'quv kurslari xodimlarning xizmat vazifalarini sifatli bajarishi uchun zarur sharoitlarni shakllantirishi mumkin.

2. Xodimlarni maxsus o'quv kurslariga jalb etishning rag'batlantirish mexanizmlari

Restoran xodimlarining kasbiy o'quv kurslarida ishtirok etish darajasi ularning shaxsiy motivatsiyasi va korxona tomonidan yaratilgan tashkiliy sharoitlarga bog'liq.

Xodimlarni kasbiy rivojlanishga jalb etishda moddiy va nomoddiy rag'batlantirish mexanizmlaridan kompleks foydalanish maqsadga muvofiq.

Moddiy rag'batlantirish o'quv kurslari xarajatlarini korxona tomonidan qoplash, o'qish davrida mehnat haqini saqlash, malaka oshirish natijalariga bog'liq mukofotlar va qo'shimcha to'lovlarni o'z ichiga olishi mumkin.

Nomoddiy rag'batlantirish kasbiy sertifikatlar, rahbariyat tomonidan e'tirof etish, martaba o'sishi imkoniyatlari, mentorlik dasturlari va mas'uliyatli lavozimlarga tavsiya etish kabi vositalarni qamrab oladi.

Shuningdek, o'quv kurslarini xodimlarning ish jadvaliga moslashtirish, qisqa muddatli amaliy mashg'ulotlar tashkil etish va masofaviy ta'lim imkoniyatlaridan foydalanish ularning ishtirokini yengillashtiradi.

Rag'batlantirish tizimi xodimlarning real kasbiy natijalariga asoslanishi, shaffof va adolatli bo'lishi zarur.

3. Restoran xodimlari uchun maxsus o'quv kursining namunaviy dasturi

Tadqiqot doirasida restoran xodimlarining kasbiy kompetensiyalarini rivojlantirishga yo'naltirilgan 30 soatlik namunaviy o'quv dasturi taklif etildi.

O'quv moduli	**Asosiy mazmuni**	**Soat**
Mijozlar bilan muloqot	Xizmat etiketi, muloqot va shikoyatlarni hal etish	6
Restoran xizmatini tashkil etish	Buyurtmalar, stol servisi va jamoaviy ish	8
Oziq-ovqat xavfsizligi	Sanitariya, gigiyena va xavfsiz xizmat	6
Raqamli texnologiyalar	Elektron buyurtma va hisob-kitob tizimlari	4
Amaliy mashg'ulot va baholash	Vaziyatli topshiriqlar va kasbiy ko'nikmalarni tekshirish	6
Jami		**30**

Taklif etilgan o'quv dasturi namunaviy xarakterga ega bo'lib, restoran turi, xodimlarning kasbiy tayyorgarligi va korxonaning moddiy-texnik imkoniyatlariga qarab moslashtirilishi mumkin.

O'quv jarayonida nazariy mashg'ulotlar bilan bir qatorda amaliy treninglar, rolli o'yinlar, xizmat ko'rsatish vaziyatlarini modellashtirish va jamoaviy topshiriqlardan foydalanish tavsiya etiladi.

4. Xodimlarni kasbiy o'qitishning tashkiliy modeli

Restoran biznesida xodimlarning kasbiy rivojlanishini ta'minlash uchun besh bosqichli tashkiliy model taklif etiladi.

Birinchi bosqich — kasbiy ehtiyojlarni aniqlash. Xodimlarning mavjud bilim va ko'nikmalari, xizmat ko'rsatishdagi kamchiliklar hamda mijozlar fikrlari tahlil qilinadi.

© Ushbu material Creative Commons Attribution 4.0 International (CC BY 4.0) litsenziyasi asosida tarqatiladi.

Ikkinchi bosqich — o'quv dasturini shakllantirish. Aniqlangan ehtiyojlarga muvofiq maxsus kurslarning mazmuni, davomiyligi va o'qitish metodlari belgilanadi.

Uchinchi bosqich — rag'batlantirish mexanizmlarini joriy etish. Xodimlarning o'quv kurslarida qatnashishi uchun moddiy va nomoddiy qo'llab-quvvatlash choralari ishlab chiqiladi.

To'rtinchi bosqich — bilimlarni amaliyotga tatbiq etish. Xodimlar o'rgangan bilim va ko'nikmalarini kundalik xizmat ko'rsatish jarayonida qo'llaydi.

Beshinchi bosqich — samaradorlikni baholash. Kasbiy o'qitish natijalari bilim sinovlari, amaliy kuzatuvlar va xizmat ko'rsatish ko'rsatkichlari orqali baholanadi.

Ushbu model quyidagi ketma-ketlikda amalga oshiriladi:

Kasbiy ehtiyojlarni aniqlash → O'quv dasturini ishlab chiqish → Xodimlarni rag'batlantirish → Amaliyotga tatbiq etish → Natijalarni baholash.

Mazkur model kasbiy rivojlanish jarayonini tizimli tashkil etish va o'quv kurslari natijalarini restoran faoliyati bilan bog'lash imkonini beradi.

5. Kasbiy o'qitish samaradorligini baholash

Restoran xodimlarining malakasini oshirish natijalarini baholashda faqat o'quv kursida qatnashganlik ko'rsatkichiga tayanish yetarli emas.

Kasbiy o'qitish samaradorligini aniqlash uchun quyidagi mezonlardan foydalanish mumkin:

- xodimlarning o'quv kurslarida ishtirok etish darajasi;
- nazariy bilim va amaliy ko'nikmalarning rivojlanishi;
- xizmat ko'rsatish standartlariga rioya etish;
- buyurtmalarni bajarishdagi aniqlik;
- mijozlar murojaatlari va shikoyatlarini hal etish sifati;
- xodimlarning jamoaviy hamkorlik ko'nikmalari;
- mijozlarning xizmat ko'rsatishdan qoniqish darajasi.

O'quv kurslaridan oldin va keyin o'tkaziladigan bilim sinovlari xodimlarning o'zlashtirish darajasini aniqlashga yordam beradi.

Amaliy ko'nikmalarni baholashda esa bevosita ish jarayonini kuzatish, vaziyatli topshiriqlar va rahbarlarning tizimli baholash natijalaridan foydalanish maqsadga muvofiq.

Shu bilan birga, mijozlar qoniqishidagi o'zgarishlarni faqat xodimlarning malakasi bilan izohlash to'g'ri emas. Chunki ushbu ko'rsatkichga taom sifati, narx, kutish vaqti va boshqa tashkiliy omillar ham ta'sir ko'rsatadi.

MUHOKAMA

Tadqiqot natijalarining nazariy tahlili restoran biznesida xizmat ko'rsatish sifatini oshirish xodimlarning kasbiy rivojlanishi bilan chambarchas bog'liqligini ko'rsatadi.

Maxsus o'quv kurslari xodimlarning nazariy bilimlarini yangilash, amaliy ko'nikmalarini rivojlantirish va mijozlarga xizmat ko'rsatish jarayonidagi kasbiy xatolarni kamaytirishga xizmat qilishi mumkin.

Biroq kasbiy o'qitish samaradorligi ko'p jihatdan olingan bilimlarning ish jarayoniga tatbiq etilishi bilan belgilanadi. Shu sababli restoran rahbariyati o'quv kurslarini tashkil etish bilan cheklanmasdan, xodimlarning yangi ko'nikmalarini amaliy faoliyatda qo'llashi uchun sharoit yaratishi zarur.

Xodimlarni rag'batlantirishda faqat moddiy mukofotlarga tayanish yetarli bo'lmasligi mumkin. Kasbiy rivojlanish istiqbollari, rahbariyat tomonidan e'tirof etilish, jamoada ijobiy muhit yaratish va adolatli baholash tizimi ham muhim ahamiyatga ega.

© Ushbu material Creative Commons Attribution 4.0 International (CC BY 4.0) litsenziyasi asosida tarqatiladi.

O'zbekiston restoran biznesida kichik va o'rta korxonalar uchun qisqa muddatli amaliy treninglar, ichki mentorlik dasturlari va masofaviy o'quv kurslaridan foydalanish tashkiliy jihatdan qulay yechim bo'lishi mumkin.

Yirik restoran korxonalarida esa xodimlarning kasbiy kompetensiyalarini muntazam baholash, o'quv dasturlarini standartlashtirish va raqamli monitoring tizimlarini joriy etish imkoniyatlari kengroq bo'lishi mumkin.

Shuningdek, restoran korxonalari bilan kasbiy ta'lim muassasalari o'rtasida hamkorlikni rivojlantirish xodimlarning amaliy tayyorgarligini takomillashtirishga xizmat qilishi mumkin.

Tadqiqotda ishlab chiqilgan tashkiliy modelning amaliy samaradorligini aniqlash uchun keyingi ilmiy izlanishlarda restoran xodimlari va mijozlari ishtirokida empirik tadqiqotlar o'tkazish zarur.

XULOSA

O'zbekiston restoran biznesida xizmat ko'rsatish sifatini oshirishning muhim yo'nalishlaridan biri xodimlarni maxsus kasbiy o'quv kurslariga muntazam jalb etish va ularning professional rivojlanishini rag'batlantirishdan iborat.

Tadqiqot natijasida quyidagi ilmiy-amaliy xulosalar shakllantirildi.

Birinchidan, restoran xodimlarining kasbiy kompetensiyalarini rivojlantirish xizmat ko'rsatishning aniqligi, izchilligi va mijozlarga yo'naltirilganligini ta'minlash uchun muhim shart hisoblanadi.

Ikkinchidan, maxsus o'quv kurslari mijozlar bilan muloqot, xizmat ko'rsatish standartlari, oziq-ovqat xavfsizligi, raqamli texnologiyalar va jamoaviy hamkorlik kabi yo'nalishlarni qamrab olishi zarur.

Uchinchidan, xodimlarning o'quv kurslarida faol ishtirokini ta'minlash uchun moddiy va nomoddiy rag'batlantirish mexanizmlaridan kompleks foydalanish maqsadga muvofiq.

To'rtinchidan, taklif etilgan besh bosqichli tashkiliy model kasbiy ehtiyojlarni aniqlashdan boshlab o'qitish natijalarini baholashgacha bo'lgan jarayonni tizimli boshqarishga yo'naltirilgan.

Beshinchidan, restoran korxonalarida kasbiy o'qitish natijalarini baholashda xodimlarning bilim va amaliy ko'nikmalari bilan bir qatorda xizmat ko'rsatish ko'rsatkichlari va mijozlar fikrini ham hisobga olish zarur.

Umuman olganda, xodimlarni maxsus kasbiy o'quv kurslariga jalb etish va ularni rag'batlantirish restoran korxonalarida inson resurslarini boshqarishni takomillashtirish hamda xizmat ko'rsatish sifatini oshirishga qaratilgan istiqbolli tashkiliy mexanizm hisoblanadi.

FOYDALANILGAN ADABIYOTLAR

1. Parasuraman, A., Zeithaml, V. A., & Berry, L. L. (1988). SERVQUAL: A multiple-item scale for measuring consumer perceptions of service quality. Journal of Retailing, 64(1), 12–40.
2. Kirkpatrick, D. L. (1959). Techniques for evaluating training programs. Journal of the American Society of Training Directors, 13(11), 3–9.
3. Arthur, W., Jr., Bennett, W., Jr., Edens, P. S., & Bell, S. T. (2003). Effectiveness of training in organizations: A meta-analysis of design and evaluation features. Journal of Applied Psychology, 88(2), 234–245. https://doi.org/10.1037/0021-9010.88.2.234
4. Salas, E., Tannenbaum, S. I., Kraiger, K., & Smith-Jentsch, K. A. (2012). The science of training and development in organizations: What matters in practice. Psychological Science in the Public Interest, 13(2), 74–101. https://doi.org/10.1177/1529100612436661
5. Noe, R. A. (2020). Employee Training and Development (8th ed.). McGraw-Hill Education.

© Ushbu material Creative Commons Attribution 4.0 International (CC BY 4.0) litsenziyasi asosida tarqatiladi.