

TURISTIK MAHSULOTNI SHAKLLANTIRISHDA OVQATLANTIRISH XIZMATIDAN FOYDALANISH MASALASI

Tursunova Gulmira Rabbonovna

Samarqand iqtisodiyot va servis instituti

“Turizm” kafedrasi dotsenti

tursunovaguli1703@gmail.com

Tel: +99890 656-57-56

<https://doi.org/10.5281/zenodo.20156162>

Annotatsiya: Maqolada turizm mahsuloti tarkibiga kiruvchi ovqatlantirish xizmatini tashkil qilish, turistlarning tur davomida ovqatlantirish xizmatiga bo‘lgan ehtiyoji, O‘zbekiston sharoitida yaratiladigan shart-sharoitlar haqidagi ma’lumotlar keltirilgan. Shuningdek, xorijiy turistlar uchun ovqatlantirish xizmatini tashkil qilishda yuzaga keladigan omillar yoritib berilgan.

Kalit so‘zlar: tur, ovqatlantirish xizmati, turist, ta’sir etuvchi omillar, taomnoma, restoran, oshxona, xalqaro standart.

Аннотация: В статье представлена информация об организации услуг общественного питания как составной части туристского продукта, о потребности туристов в питании во время тура, а также об условиях, создаваемых для этого в Узбекистане. Кроме того, освещаются факторы, влияющие на организацию питания для иностранных туристов.

Ключевые слова: тур, услуги питания, турист, влияющие факторы, меню, ресторан, столовая, международный стандарт.

Abstract: This article provides information on organizing catering services as a component of the tourism product, the needs of tourists for catering during a tour, and the conditions created in Uzbekistan to meet these needs. Furthermore, it highlights the factors that arise when organizing catering services for foreign tourists.

Keywords: tour, catering service, tourist, influencing factors, menu, restaurant, kitchen, international standard.

Turistik mahsulotning sifati va jozibadorligi ko‘p jihatdan ovqatlantirish xizmatining darajasiga bog‘liq bo‘lib, turistlarning umumiy qoniqish darajasini belgilaydi. Shu sababli turistik paketni shakllantirishda ovqatlantirish xizmatlaridan to‘g‘ri foydalanish muhim masala hisoblanadi. Avvalo, ovqatlantirish xizmati turistning asosiy fiziologik ehtiyojlarini qondiradi. Sayohat davomida nonushta, tushlik va kechki ovqatlantirishning muntazam taqdim etilishi turistlarning qulayligi va umumiy taassurotga ijobiy ta’sir qiladi. Turistik mahsulotni shakllantirishda ovqatlantirish ko‘rinishlari turlicha bo‘ladi: faqat nonushta (BB-Bed & Breakfast), yarim pansion (HB-Half Board), to‘liq pansion (FB-Full Board) yoki “all inclusive” (AI-hammasi ichida) tizimi. Qaysi turdagi ovqatlantirish xizmatini turpaketga kiritish turistning byudjeti, sayohat turi va maqsadlariga qarab belgilanadi.

Ovqatlantirish joyini tanlash ham muhim masalalardan biridir. Turistlarni mehmonxona restoranlarida, milliy oshxonalarda, xalqaro restoranlarda yoki tezkor ovqatlantirish tarmoqlarida ovqatlantirish mumkin. Har bir variantning o‘ziga xos afzallik va kamchiliklari mavjud. Masalan, mehmonxona restoranlari qulaylik va xavfsizlikni ta’minlasa, milliy oshxonalar turistlarga mahalliy madaniyat va gastronomiya bilan tanishish imkonini beradi.

Shu sababli ovqatlantirish joyini tanlash turistik mahsulot mazmuni va turistlarning kutilmalariga mos bo'lishi kerak.

Taomnomani shakllantirish ham muhim masala hisoblanadi. Turistlarning yoshi, sog'liq holati, diyetik talablar (vegetarian, halol, harom), milliy odatlar va hatto iqlim sharoiti taomnoma tanloviga ta'sir qiladi. Bugungi kunda zamonaviy turizmدا elektron taomnomalar, QR-kod orqali buyurtma berish, onlayn to'lov tizimlari va boshqa texnologik yechimlar xizmat sifatini sezilarli darajada yaxshilaydi. Shu bilan birga, bu xizmatlarni tezlashtiradi va turistlar uchun qulaylik yaratadi.

Gastro-turlar yoki milliy oshxona festivallarida milliy taomlarning taqdim etilishi hududning gastronomik jozibadorligini oshiradi va turistlar uchun yangi tajriba yaratadi.

Ovqatlantirish xizmatini tashkil etishda gigiyena, sanitariya va xavfsizlik talablariga rioya qilish eng muhim shart hisoblanadi. Mahsulotlar sifati, ularning saqlanishi, tayyorlash texnologiyasi, oshxona va zal tozaligi-turistlarning ishonchi va xavfsizligini ta'minlovchi omillardir. Xalqaro standartlarga mos xizmat turistlarning umumiy qoniqishini oshiradi va turistik mahsulotning raqobatbardoshligini kuchaytiradi¹.

Turizm sohasida ovqatlantirish xizmati turistlarning sayohat davomida kundalik ehtiyojlarini qondirish, ularga qulay sharoit yaratish va safardan olgan umumiy taassurotini shakllantirishda muhim o'rin tutadi.

Biroq ovqatlantirish xizmati samaradorligi bir qator omillar ta'sirida shakllanadi. Ushbu omillarni chuqur tahlil qilish turistik mahsulot sifatini oshirishda muhim ahamiyat kasb etadi. Avvalo, ovqatlantirish xizmati turistlarning ijtimoiy-demografik xususiyatlari bilan chambarchas bog'liq. Turistning yoshi, jinsi, sog'liq holati va ovqatlantirish bo'yicha shaxsiy talablar taomnoma tanlashda muhim ahamiyatga ega bo'ladi. Masalan, bolalar sayohatlarida maxsus bolalar taomnomasi talab qilinadi, sog'lig'ida cheklovi bo'lgan turistlar esa diyetik yoki allergiyasiz taomlarga ehtiyoj sezadi. Shuningdek, turistlarning diniy e'tiqodlari (halol, kosher, vegetarian taomlar) ovqatlantirish xizmatining shakllanishida katta ahamiyatga ega.

Ovqatlantirish xizmatiga ta'sir etuvchi ikkinchi muhim omil-iqtisodiy omillardir. Turistning byudjeti uning qaysi darajadagi restoranni tanlashiga bevosita ta'sir qiladi. Yuqori daromadli turistlar hashamatli restoranlarni afzal ko'rishi mumkin, byudjeti cheklangan sayyohlar esa arzon kafe, oshxona yoki fast-food tarmoqlarini tanlaydi. Bundan tashqari, turizm mavsumlari ham narxlar shakllanishiga ta'sir ko'rsatadi: mavsumda narxlar oshishi natijasida turistlarning ovqatlantirish bo'yicha talablari o'zgarishi mumkin.

Shuningdek, ovqatlantirish xizmatlarini rejalashtirishda mavsumiylik, logistika, narx-barqarorlik, mahalliy mahsulotlardan foydalanish va xizmat tezligi kabi amaliy masalalar ham inobatga olinadi. Ayrim hududlarda turistlarning ovqatlantirish odatlari va mahalliy oshxona o'rtasidagi farqlar taomnoma va xizmat jarayonida moslashuvchanlikni talab qiladi.

Turistning safar davomida oladigan taassuroti ko'pincha ovqatlantirish xizmatining sifatiga bog'liq.

Ovqatlantirish sohasi faoliyatining xizmat ko'rsatish sifati va ko'rsatkichlari quyidagilardan iboratdir:

- beriladigan taom, desertning issiq-sovuqligi va taom sifatini yuqori darajada tashkil etish;

¹ Suvonov Z.Sh., Shukurov I.X., Tashnazarov S.A. Restoran ishini tashkil etish (O'quv qo'llanma). -T.: "Innovatsion rivojlanish nashriyot matbaa uyi", 2020, -286 bet.

- restoranda beriladigan taomlar assortimentining turli-tumanligi, ichimlik va boshqa mahsulotlar turi bo'yicha mijozlarga mos kelishi;
- ovqatlantirish jarayonida xizmat ko'rsatilayotgan shaxsga nisbatan xushmuomalada bo'lish, menyu-kartochkalaridan xaridorning o'zi foydalanishi, xaridorlar talab-ehtiyojlariga hushyor bo'lib turish lozim. Buyurtmachining buyrug'ini bajarilish tezligi va ovqatlanib bo'lgandan so'ng taom haqqini to'lash usulini qo'llash;
- taom iste'mol qilinadigan vaqtda mijozlarga xizmat ko'rsatish, ofitsiantlarning vino va ichimliklarni ryumka va fajerlarga quyish, ular stoliga xizmat ko'rsatish jarayonida ofitsiantlar barcha qoidalarga rioya qilishi shart;
- zaldagi tozalik va shinamlikni ta'minlash, madaniy muhitning inson didiga javob berishi, xizmat ko'rsatiladigan shaxslarga zallarda barcha sharoitlar yaratilishi zarur;
- xodimlarning shaxsiy gigiyenasi va tashqi ko'rinishi restoran toifasiga javob berishi kerak. Sifatli va qulay xizmat turistlarda ijobiy taassurot qoldiradi, ularni hududga qaytishga undaydi va og'zaki reklama orqali yangi mijozlarni jalb qiladi. Shu bilan birga, past sifatli xizmat turistlarning noroziligiga olib keladi va hududning turizm brendiga salbiy ta'sir ko'rsatadi. Ovqatlantirish sifati, taomnoma xilma-xilligi, xizmat ko'rsatish madaniyati va xavfsizlik kabi jihatlar turistik hududning jozibadorligiga bevosita ta'sir qiladi.

Ovqatlantirish xizmatlarini tashkil etishda ekologik jihatlar ham inobatga olinishi kerak. Qayta ishlanadigan idishlar, ekologik toza mahsulotlardan foydalanish, oziq-ovqat isrofgarchiligini kamaytirish tadbirlari zamonaviy turistlar tomonidan qo'llab-quvvatlanadi va hududning barqaror rivojlanishiga xizmat qiladi. Turistlarning fikrini o'rganish (so'rovlar, sharhlar, reyting tizimlari) xizmat sifatini oshirish uchun muhim vositadir. Bu orqali turistik mahsulot doimiy ravishda takomillashtiriladi va hududning raqobatbardoshligi saqlanadi.

Yuqoridagi fikrlarni umumlashtirib, quyidagi takliflarni keltirish mumkin:

- Mamlakatdagi mavjud an'anaviy oshxonalar, restoranlar, kafelar, barlar, tamaddixonalar va boshqa oziq-ovqat xizmatlari ko'rsatuvchi obyektlarning holatini o'rganib chiqish zarur. Bundan tashqari ovqatlantirish korxonalariga va xizmatlariga mahalliy aholining roli va ishtiroki qay darajada ekanligini o'rganish zarur;
- O'zbekistonda faoliyat yuritayotgan barcha ovqatlantirish korxonalarining milliy va xalqaro miqyosda tanitilishiga ko'maklashish orqali turistik shaharlarni jahon turizm markazlaridan biriga aylantirish;
- Ovqatlantirish xizmatini rivojlantirishga to'sqinlik qilayotgan asosiy omillarni aniqlash va ovqatlantirish korxonalarini targ'ib qilishda marketing, reklama va boshqaruv tizimidagi kamchiliklarni tahlil qilish.