

**RAQAMLI BOSHQARUV VOSITALARI ORQALI UMUMIY  
OVQATLANISH KORXONALARIDA XIZMAT SIFATI, MIJOZ  
QONIQISHI VA SAMARADORLIKNI O'LCHASHNING YANGI  
YONDASHUVLARI**

***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](mailto:komilov.ismalv@gmail.com)**

**ANNOTATSIYA**

Ushbu maqolada umumiy ovqatlanish korxonalarida xizmat sifati, mijozlar qoniqishi va korxona samaradorligini raqamli boshqaruv vositalari orqali o'lchashning yangi yondashuvlari tahlil qilinadi. Tadqiqot doirasida sifat menejmenti tizimlarining ISO 22000:2018 oziq-ovqat xavfsizligi standarti, HACCP prinsiplari va FSSC 22000 xalqaro sertifikatlashtirish tizimlari amaliy jihatdan o'rganiladi. Shuningdek, maqolada zamonaviy raqamli texnologiyalar masalan, bulutli mijozlar baholash platformalari, avtomatlashtirilgan buyurtma va inventarizatsiya tizimlari, real vaqt rejimidagi xizmat monitoring paneli yordamida korxona samaradorligini oshirish, mijozlar qoniqishini tahlil qilish va xizmat sifatini nazorat qilish jarayonlari yoritiladi.

Maqolada, shuningdek, amaliy jihatdan "Smart Service" modeli bo'yicha xodimlar faoliyati va mijozlarning interaktiv fikrlarini birlashtirgan tizimlar tahlil qilinadi. Shu orqali xizmat jarayonidagi kamchiliklar aniqlanadi, tezkor choralar ko'riladi va sifat menejmentining uzluksiz takomillashtirilishi ta'minlanadi. Natijada, korxona xizmat sifatini oshiradi, mijozlar ishonchi mustahkamlanadi va raqobatbardoshlik darajasi sezilarli darajada yuqorilaydi.

**Kalit soʻzlar:** *Raqamli boshqaruv, umumiy ovqatlanish korxonalari, xizmat sifati, mijozlar qoniqishi, samaradorlik, ISO 22000, HACCP, FSSC 22000, bulutli tizimlar, avtomatlashtirilgan monitoring, Smart Service modeli, innovatsion yondashuv, sifat menejmenti.*

Raqamli boshqaruv vositalari orqali umumiy ovqatlanish korxonalarida xizmat sifati va mijoz qoniqishini oshirish zamonaviy boshqaruv jarayonining asosiy elementi hisoblanadi. Bu yondashuv xodimlarning ish faoliyatini kuzatish, mijozlar fikrini real vaqt rejimida oʻrganish va xizmat koʻrsatish jarayonlarini avtomatlashtirish imkonini beradi.

Masalan, Toshkent shahridagi “Uzbek Culinary Hub” restoranida har bir taomning tayyorlanishi va xizmat koʻrsatish jarayoni bulutli tizimga ulangan. Oshpazlar mahsulotlarni tayyorlagan zahoti, ingredientlar sifati va harorat parametrlari tizimga kiritiladi. Shu bilan birga, ofitsiantlar mijozlarga xizmat koʻrsatganidan soʻng, mijozlar mobil ilova orqali baho beradi. Menejerlar esa raqamli monitoring paneli orqali ushbu baholarni tahlil qiladi va xizmat jarayonidagi kamchiliklarni tezkor aniqlaydi. Natijada, xizmat sifati doimiy ravishda yaxshilanadi, xodimlarning samaradorligi oshadi va mijozlarning qoniqishi sezilarli darajada yuqorilaydi.

Amaliyotda, xodimlarni tayyorlash va malakasini oshirish jarayonida Oʻzbekiston Respublikasida qabul qilingan meʼyoriy hujjatlar asosiy rol oʻynaydi.

Masalan, 2020-yil sentyabr oyida qabul qilingan “Taʼlim toʻgʻrisida”gi Qonun xodimlarni kasbiy rivojlantirish va uzluksiz taʼlim tamoyillarini amalda tatbiq etishga imkon beradi. “Samarkand Food Center” restoranida yangi kelgan oshpazlar va ofitsiantlar “Ustoz-shogird” tizimi orqali tajribali xodimlar bilan birga xizmat jarayonlarini oʻrganadi, raqamli tizimda oʻzlarining natijalarini kuzatadi va takomillashtiradi. Shu tarzda, qonunda belgilangan uzluksiz taʼlim prinsiplari amaliyotga ijodiy va interaktiv tarzda tatbiq etiladi.

Bundan tashqari, 2017-yil iyun oyida qabul qilingan Nizomlar asosida xodimlar ish jarayonida rotatsiya qilinadi. Masalan, ofitsiantlar bir oy oshxonada

ishlasa, keyingi oy zalda xizmat ko'rsatadi. Bu jarayon ularni xizmatning barcha bosqichlari bilan tanishtiradi, boshqaruvni tushunish va sifatni nazorat qilish ko'nikmalarini mustahkamlaydi.

Xalqaro sifat standartlari bo'yicha ISO 22000:2018 va FSSC 22000 tizimlari korxonada oziq-ovqat xavfsizligi va sifat menejmentini avtomatlashtirish imkonini beradi. Masalan, "Tashkent Smart Bistro"da har bir ingredient va taom QR-kod bilan belgilangan. Xodimlar tayyor taomni tizimga kiritadi, mijozlar esa ilova orqali darhol baholaydi. Shu tarzda, raqamli boshqaruv vositalari yordamida sifatni nazorat qilish jarayoni doimiy va shaffof bo'ladi, xatoliklar minimallashtiriladi va mijozlar qoniqishi oshiriladi.

Shu bilan birga, interaktiv yondashuvlar xizmat sifatini oshirishda muhim rol o'ynaydi. Masalan, "Chorsu Culinary Hub" restoranida har oy mijozlar yangi taomlar, menyu dizayni yoki xizmat ko'rsatish usullarini taklif qiladi. Eng yaxshi g'oya raqamli tizim orqali tanlanadi va tatbiq etiladi. Bu yondashuv mijozlar bilan aloqani mustahkamlash bilan birga, sifat menejmenti tizimining ijodiy va innovatsion qirralarini rivojlantiradi.

Shunday qilib, raqamli boshqaruv vositalari yordamida xizmat sifati va mijoz qoniqishi doimiy ravishda o'lchanadi, xodimlar malakasi oshiriladi, xizmat jarayonidagi kamchiliklar tezkor aniqlanadi va amaliy takomillashtirishlar doimiy bo'ladi. Shu bilan birga, milliy ta'lim va kasbiy tayyorgarlik tizimi hamkorligi, xalqaro sifat standartlari va innovatsion raqamli yondashuvlar xizmat sifatini yuqori darajada ta'minlaydi va umumiy ovqatlanish korxonasini raqobatbardosh qiladi.

| Yondashuv /<br>Standart / Nizom                         | Amaliy mazmuni                                                | Kreativ-amaliy misol<br>(umumiy ovqatlanish<br>korxonalari)                                       |
|---------------------------------------------------------|---------------------------------------------------------------|---------------------------------------------------------------------------------------------------|
| ISO 22000:2018<br>– Oziq-ovqat<br>xavfsizligi standarti | Mahsulot<br>xavfsizligi va sifatni<br>tizimli nazorat qilish, | "Tashkent Smart Bistro"da<br>har bir ingredient QR-kod orqali<br>tizimga kiritiladi, oshpazlar va |



| Yondashuv /<br>Standart / Nizom                           | Amaliy mazmuni                                                                                 | Kreativ-amaliy misol<br>(umumiy ovqatlanish<br>korxonalari)                                                                                                                                                                                                         |
|-----------------------------------------------------------|------------------------------------------------------------------------------------------------|---------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
|                                                           | barcha jarayonlarni<br>standartlashtirish.                                                     | ofitsiantlar xizmat jarayonida<br>har bir bosqichni real vaqt<br>rejimida nazorat qiladi. Mijozlar<br>telefon orqali darhol baho<br>beradi, menejerlar esa statistik<br>tahlil qiladi.                                                                              |
| FSSC 22000 –<br>Xalqaro<br>sertifikatlashtirish<br>tizimi | Korxonada sifat<br>menejmenti va<br>xavfsizlikni<br>integratsiyalashgan<br>tizimda boshqarish. | “Chorsu Culinary Hub”<br>restoranida yangi menyu<br>taomlari va xizmat ko‘rsatish<br>jarayoni dastlab ichki tizimda<br>testdan o‘tkaziladi, keyin esa<br>mijozlar platformasi orqali<br>baholanadi. Eng yuqori<br>baholangan usullar keyingi oy<br>tatbiq qilinadi. |
| HACCP – Xavf<br>tahlili va nazorat<br>punktlari           | Har bir bosqichda<br>xavf va nuqsonlarni<br>aniqlash, oldini olish.                            | “Milliy taomlar uyi”<br>restoranida xodimlar tayyorlash<br>jarayonida ingredientlar sifatini<br>avtomatik tizim orqali<br>tekshiradi, har qanday<br>kamchilik aniqlanganda tizim<br>xabardor qiladi va taom<br>ishlashdan chiqariladi.                              |
| O‘zbekiston<br>Respublikasi Ta’lim                        | Xodimlarning<br>kasbiy tayyorgarligi va                                                        | “Samarkand Food<br>Center”da yangi kelgan<br>oshpazlar va ofitsiantlar                                                                                                                                                                                              |



| Yondashuv /<br>Standart / Nizom                                    | Amaliy mazmuni                                                                                                                    | Kreativ-amaliy misol<br>(umumiy ovqatlanish<br>korxonalari)                                                                                                                                                                                     |
|--------------------------------------------------------------------|-----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|-------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
| to'g'risidagi Qonun<br>(2020-yil sentyabr)                         | uzluksiz malaka<br>oshirishni nazorat qilish.                                                                                     | mentorlik tizimi orqali ish<br>jarayonini amaliyotda<br>o'rganadi, malakali xodimlar<br>bilan birgalikda xizmat sifatini<br>oshiradi, raqamli tizimda<br>natijalar kuzatiladi.                                                                  |
| Nizomlar<br>asosida ish<br>jarayonida rotatsiya<br>(2017-yil iyun) | Xodimlarni turli<br>bo'limlarda ishlash<br>orqali tajriba orttirish va<br>xizmat jarayonini yaxlit<br>tushunish.                  | Ofitsiantlar bir oy<br>oshxonada ishlasa, keyingi oy<br>zalda xizmat ko'rsatadi. Shu<br>orqali ular mahsulot sifati,<br>mijoz bilan muloqot va xizmat<br>jarayonining barcha<br>bosqichlarini amaliyotda<br>o'rganadi.                          |
| Raqamli<br>monitoring va bulutli<br>tizimlar                       | Xizmat sifati, mijoz<br>qoniqishi va<br>samaradorlikni real vaqt<br>rejimida o'lchash,<br>natijalarni avtomatik<br>tahlil qilish. | "Toshkent Gastro Hub"da<br>har bir taom va xizmat jarayoni<br>bulutli tizimga kiritiladi,<br>mijozlar ilova orqali baho<br>beradi, menejerlar esa darhol<br>tahlil qiladi, xodimlar va<br>jarayonlar bo'yicha<br>takomillashtirishlar kiritadi. |
| Interaktiv<br>mijozlar ishtiroki<br>(ijodiy yondashuv)             | Mijozlarni xizmat<br>sifatini yaxshilash<br>jarayoniga jalb qilish,                                                               | Har oy mijozlar yangi<br>taomlar, menyu dizayni yoki<br>xizmat ko'rsatish usullarini<br>onlayn platforma orqali taklif                                                                                                                          |



| Yondashuv /<br>Standart / Nizom                                                              | Amaliy mazmuni                                                                                                                              | Kreativ-amaliy misol<br>(umumiy ovqatlanish<br>korxonalari)                                                                                                                                                                                                          |
|----------------------------------------------------------------------------------------------|---------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
|                                                                                              | innovatsion fikrlarni<br>tatbiq etish.                                                                                                      | qiladi. Eng yaxshi g'oya keyingi<br>oy tatbiq etiladi, xizmat sifati<br>doimiy yangilanadi.                                                                                                                                                                          |
| Kasbiy va<br>amaliy tayyorgarlik<br>integratsiyasi<br>(Vazirlar Mahkamasi<br>qarorlari 2022) | Xodimlarning<br>nazariy bilimlarini<br>amaliyot bilan<br>uyg'unlashtirish,<br>boshqaruv va xizmat<br>ko'rsatish<br>ko'nikmalarini oshirish. | "Yosh menejer" dasturi<br>doirasida o'quvchilar haqiqiy<br>restoranlarda xizmat ko'rsatish,<br>xarajatlarni rejalashtirish va<br>taom sifatini baholash bo'yicha<br>amaliy mashg'ulotlar o'tkazadi.<br>Natijalar tizimga kiritilib,<br>samaradorlik tahlil qilinadi. |

## XULOSA

Umumiy ovqatlanish korxonalarida xizmat sifati, mijoz qoniqishi va samaradorlikni raqamli boshqaruv vositalari orqali o'lchash va boshqarish zamonaviy boshqaruvning eng samarali yondashuvlaridan biridir. Amaliy tajribalar shuni ko'rsatadiki, xodimlarning kasbiy tayyorgarligi, ish jarayonida rotatsiya, interaktiv mijozlar ishtiroki va bulutli raqamli tizimlar xizmat sifatini doimiy ravishda oshirish imkonini beradi.

Raqamli monitoring tizimlari orqali har bir taom va xizmat jarayoni real vaqt rejimida kuzatiladi, mijozlarning baholari tizimga kiritiladi, va natijalar asosida tezkor takomillashtirishlar amalga oshiriladi. Shu tarzda, xizmat jarayonidagi kamchiliklar minimallashtiriladi, xodimlarning samaradorligi oshiriladi va mijozlar qoniqishi maksimal darajaga yetkaziladi.

Milliy ta'lim va kasbiy tayyorgarlik tizimlari, shuningdek xalqaro sifat va oziq-ovqat xavfsizligi standartlari (ISO 22000, FSSC 22000, HACCP) amaliyotga

ijodiy tarzda tatbiq etilganda, korxona nafaqat sifat va xavfsizlikni ta'minlaydi, balki innovatsion va raqobatbardosh tizimga aylanadi.

### **FOYDALANILGAN ADABIYOTLAR RO'YXATI**

1. Karimov, S. Raqamli boshqaruv vositalari orqali xizmat sifati va mijoz qoniqishini oshirish usullari – Toshkent: Innovatsion ta'lim va biznes nashriyoti, 2023.
2. Nazarova, D. Umumiy ovqatlanish korxonalarida sifat menejmenti tizimlarini takomillashtirish va zamonaviy yondashuvlar – Samarqand: “Fan va texnologiya” nashriyoti, 2022.
3. O‘zbekiston Respublikasi Oliy Majlisi. “Ta’lim to‘g‘risida”gi Qonun – Toshkent: Adliya vazirligi nashriyoti, 2020.
4. Ismoilov, A. Oziq-ovqat xavfsizligi va sifat menejmenti tizimlarini milliy va xalqaro standartlar asosida integratsiyalash – Toshkent: Iqtisodiyot va innovatsion rivojlanish nashriyoti, 2023.