

OVQATLANISH KORXONALARINING KLASSIFIKATSIYASI VA XIZMATLARI

Nimatov U.T

SamISI, SAT-123 guruh talabasi

Shukurov I.X.

SamISI, Servis kafedrasi dotsenti

Abdurayimov U.A

SamISI, Servis kafedrasi katta o'qituvchisi

Annotatsiya: Ushbu maqolada ovqatlanish korxonalarining klassifikatsiyasi, ularning tashkiliy iqtisodiy xususiyatlari hamda zamonaviy xizmat ko'rsatish tizimidagi o'rnini ilmiy jihatdan tahlil qilingan. Tadqiqotda umumiy ovqatlanish sohasining restoran, kafe, bar, oshxona, fast-food va catering kabi asosiy turlari funksional vazifalari, xizmat ko'rsatish darajasi, iste'molchilar segmenti va boshqaruv shakllari asosida tasniflangan. Shuningdek, sohada innovatsion boshqaruv, onlayn buyurtma tizimlari, logistika samaradorligi va raqobatbardoshlikni kuchaytirish omillari ko'rib chiqilgan. Tadqiqot natijalari ovqatlanish korxonalarini samarali boshqarish, xizmatlar sifatini oshirish va aholining oziq-ovqat xavfsizligini ta'minlash bo'yicha ilmiy-amaliy tavsiyalar ishlab chiqishga xizmat qiladi.

Kalit so'zlar: ovqatlanish korxonalari, umumiy ovqatlanish tizimi, restoran, kafe, catering, xizmat ko'rsatish sifati, klassifikatsiya, raqamli xizmatlar, oziq-ovqat xavfsizligi, sanitariya standartlari, iste'molchilar talabi, logistika, innovatsion boshqaruv.

Аннотация: В данной статье с научной точки зрения проанализированы классификация предприятий общественного питания, их организационно-экономические особенности, а также роль в современной системе обслуживания. В исследовании основные виды предприятий общественного питания, такие как рестораны, кафе, бары, столовые, fast-food и catering, классифицированы на основе их функциональных задач, уровня обслуживания, потребительских сегментов и форм управления. Кроме того, рассмотрены факторы инновационного управления, онлайн-систем заказов, эффективности логистики и повышения конкурентоспособности отрасли. Результаты исследования служат основой для разработки научно-практических рекомендаций по эффективному управлению предприятиями общественного питания, повышению качества обслуживания и обеспечению продовольственной безопасности населения.

Ключевые слова: предприятия общественного питания, система общественного питания, ресторан, кафе, кейтеринг, качество обслуживания, классификация, цифровые услуги, продовольственная безопасность, санитарные стандарты, потребительский спрос, логистика, инновационное управление.

Abstract: *This article scientifically analyzes the classification of catering enterprises, their organizational and economic characteristics, as well as their role in the modern service system. The study classifies the main types of public catering establishments, including restaurants, cafes, bars, canteens, fast-food outlets, and catering services, based on their functional tasks, service level, consumer segments, and management forms. In addition, factors such as innovative management, online ordering systems, logistics efficiency, and increasing competitiveness in the sector are examined. The research results contribute to the development of scientific and practical recommendations for the effective management of catering enterprises, improvement of service quality, and обеспечение food security for the population.*

Keywords: *catering enterprises, public catering system, restaurant, café, catering, service quality, classification, digital services, food safety, sanitary standards, consumer demand, logistics, innovative management.*

Kirish. Hozirgi globallashuv jarayonlari, urbanizatsiya sur'atlarining oshishi hamda aholi turmush tarzining o'zgarishi natijasida ovqatlanish korxonalari iqtisodiyotning muhim xizmat ko'rsatish sohaslaridan biriga aylanib bormoqda. Aholining tezkor, sifatli va xavfsiz oziq-ovqat mahsulotlariga bo'lgan talabi ortib borishi ushbu sohada xizmatlar ko'lamini kengaytirish hamda ularni zamonaviy talablar asosida tashkil etish zaruratini yuzaga keltirmoqda. Shu bois, ovqatlanish korxonalarining klassifikatsiyasi va ular tomonidan ko'rsatiladigan xizmatlar tizimini ilmiy jihatdan o'rganish dolzarb ahamiyat kasb etadi. Ovqatlanish korxonalari nafaqat aholining kundalik ehtiyojini qondirish, balki ijtimoiy-iqtisodiy barqarorlikni ta'minlash, bandlikni oshirish va xizmat ko'rsatish sohasini rivojlantirishda ham muhim rol o'ynaydi. Ushbu korxonalar faoliyati restoran, kafe, oshxona, bar, fast-food va catering xizmatlari kabi turli shakllarda namoyon bo'lib, ular xizmat ko'rsatish darajasi, iste'molchi segmenti hamda boshqaruv tizimi bilan bir-biridan farqlanadi. Raqamli texnologiyalar, onlayn buyurtma tizimlari va logistika jarayonlarining rivojlanishi ovqatlanish korxonalarining faoliyatini tubdan o'zgartirib, xizmatlar sifatini oshirish va raqobatbardoshlikni kuchaytirish imkonini bermoqda. Shu bilan birga, sanitariya-gigiyena talablariga rioya qilish, oziq-ovqat xavfsizligini ta'minlash hamda iste'molchilar ehtiyojlariga moslashish bugungi kunda sohaning eng muhim vazifalaridan biri hisoblanadi.

Mazkur maqolada ovqatlanish korxonalarining klassifikatsiyasi, ularning xizmat ko'rsatish tizimi hamda zamonaviy rivojlanish tendensiyalari ilmiy asosda tahlil qilinadi. Shuningdek, sohani samarali boshqarish va xizmatlar sifatini oshirish bo'yicha xulosa va takliflar ishlab chiqish maqsad qilingan.

Adabiyotlar tahlili .Ovqatlanish korxonalarining klassifikatsiyasi va xizmat ko'rsatish tizimi masalalari jahon va mahalliy iqtisodiy adabiyotlarda keng yoritilgan bo'lib, ushbu soha xizmat ko'rsatish iqtisodiyotining muhim yo'nalishlaridan biri sifatida ko'rib chiqiladi. Turli olimlar va tadqiqotchilar tomonidan umumiy ovqatlanish korxonalarining tashkiliy shakllari, boshqaruv mexanizmlari hamda xizmat sifati masalalari turlicha yondashuvlar asosida o'rganilgan¹³.

Xorijiy iqtisodiy adabiyotlarda umumiy ovqatlanish korxonalari asosan xizmat ko'rsatish sohasining tarkibiy qismi sifatida tahlil qilinadi. Unda restoran biznesi, fast-food tizimi hamda catering xizmatlarining rivojlanish tendensiyalari, iste'molchi xulqi va raqobat muhitiga ta'siri chuqur o'rganilgan¹⁴. Ayniqsa, xizmatlar sifatini boshqarish, mijozlar ehtiyojini qondirish va innovatsion texnologiyalarni joriy etish masalalariga alohida e'tibor qaratilgan¹⁵.

MDH mamlakatlari iqtisodiy adabiyotlarida esa ovqatlanish korxonalari ko'proq ijtimoiy-iqtisodiy tizimning muhim bo'g'ini sifatida talqin qilinadi. Bu yo'nalishda korxonalarni klassifikatsiya qilish, ularning tashkiliy tuzilishi, xizmat ko'rsatish standartlari hamda sanitariya-gigiyena talablariga rioya etish masalalari keng yoritilgan ¹⁶. Shuningdek, ovqatlanish korxonalarini boshqarish samaradorligini oshirish va aholiga xizmat ko'rsatish sifatini yaxshilash bo'yicha ilmiy yondashuvlar ishlab chiqilgan. Mahalliy iqtisodchi olimlar tomonidan ham so'nggi yillarda ovqatlanish korxonalari faoliyatini modernizatsiya qilish, raqamli texnologiyalarni joriy etish va xizmatlar sifatini oshirish masalalariga katta e'tibor qaratilmoqda¹⁷. Ularning ishlarida milliy iqtisodiyot sharoitida umumiy ovqatlanish tizimini rivojlantirish, iste'molchilar talabini o'rganish hamda xizmat ko'rsatish madaniyatini oshirish muhim yo'nalish sifatida ko'rsatilgan. Shu bilan birga, mavjud adabiyotlar tahlili shuni ko'rsatadiki, ovqatlanish korxonalarining klassifikatsiyasi va xizmatlar tizimini zamonaviy raqamli iqtisodiyot sharoitida kompleks yondashuv asosida o'rganish masalasi hali ham dolzarb bo'lib qolmoqda⁶. Ayniqsa, onlayn xizmatlar, avtomatlashtirilgan buyurtma tizimlari va logistika integratsiyasi bo'yicha ilmiy tadqiqotlarni chuqurlashtirish zarur.

Umuman olganda, adabiyotlar tahlili ovqatlanish korxonalari faoliyatini takomillashtirish, ularni zamonaviy talablar asosida tasniflash hamda xizmatlar sifatini oshirish bo'yicha ilmiy asoslarni shakllantirishda muhim nazariy baza bo'lib xizmat qiladi.

¹³ Parsa H.G., Shuster B.K., Bujisic M. (2020). *New Classification System for the Restaurant Industry*. <https://doi.org/10.1177/1938965519899929>

¹⁴ Longart P., Wickens E., Bakir A. (2017). *Restaurant Attributes and Typology*. <https://doi.org/10.1080/15256480.2017.1305314>

¹⁵ Canziani B.F. et al. (2016). *Classifying restaurants to improve usability of restaurant research*.

¹⁶ Nikolayeva M.A., Marutyan Y.T. (2020). *Classification of catering establishments*.

¹⁷ Abdullaeva Z.I., Makhmudov S.A. (2025). *Catering establishments: classification and standardization*. ⁶ Pathirana N. et al. (2019). *Concept discovery in restaurant domain*.

Muhokama. Ovqatlanish korxonalarining klassifikatsiyasi va xizmat ko'rsatish tizimini tahlil qilish shuni ko'rsatadiki, ushbu soha bugungi kunda nafaqat iqtisodiy, balki ijtimoiy ahamiyatga ham ega bo'lgan muhim xizmat ko'rsatish tarmog'i hisoblanadi. Xalqaro tajribalar asosida olib borilgan tadqiqotlarda ovqatlanish korxonalarini to'g'ri tasniflash xizmat sifati va iste'molchilar qoniqishini oshirishda muhim omil ekanligi ta'kidlanadi. Bu esa korxona turiga qarab xizmat standartlarini belgilash zaruratini yuzaga keltiradi.

Ilmiy adabiyotlarda xizmat sifati ko'pincha iste'molchi kutishlari va real xizmat o'rtasidagi farq orqali baholanadi. Ayniqsa, SERVQUAL yondashuvi asosida xizmat sifati "ishonchlilik", "tezkorlik", "ishonch", "hamdardlik" va "moddiy sharoitlar" kabi mezonlar orqali tahlil qilinishi ovqatlanish korxonalariga ham bevosita tatbiq etilishi mumkin. Bu yondashuv restoran, kafe va fast-food tizimlarida mijozlar tajribasini yaxshilashda muhim ilmiy asos bo'lib xizmat qiladi. So'nggi yillarda raqamli texnologiyalar rivojlanishi ovqatlanish sohasida xizmat ko'rsatish modelini sezilarli darajada o'zgartirmoqda. Onlayn buyurtmalar, mobil ilovalar va yetkazib berish tizimlari xizmat sifati tushunchasini kengaytirib, uni elektron xizmat sifati (e-service quality) bilan bog'lamoqda. Bu esa korxonalar uchun nafaqat an'anaviy xizmat sifatini, balki raqamli muhitdagi mijozlar tajribasini ham boshqarish zarurligini ko'rsatadi.

Tahlillar shuni ham ko'rsatadiki, ovqatlanish korxonalarining klassifikatsiyasi xizmat ko'rsatish sifatini baholashda muhim metodologik asos bo'lib xizmat qiladi. Turli turdagi korxonalar (restoran, kafe, oshxona, catering) uchun xizmat standartlari bir xil bo'lishi mumkin emas, chunki ularning maqsadli auditoriyasi, xizmat ko'rsatish darajasi va operatsion modeli farqlanadi. Shu sababli, klassifikatsiya tizimi xizmat sifatini boshqarish va takomillashtirishda asosiy instrumentlardan biri hisoblanadi.

Shuningdek, ilmiy tadqiqotlar shuni ko'rsatadiki, ovqatlanish korxonalarida xizmat sifati bevosita iste'molchi qoniqishi va korxonaning raqobatbardoshligiga ta'sir qiladi. Ayniqsa, zamonaviy bozorda mijozlarning onlayn fikrlari va reytinglari korxona imijiga kuchli ta'sir ko'rsatmoqda, bu esa xizmat sifatini doimiy monitoring qilish zaruratini oshiradi. Mahalliy sharoitda esa ovqatlanish korxonalarini modernizatsiya qilish, sanitariya standartlarini takomillashtirish va raqamli xizmatlarni joriy etish jarayoni hali ham rivojlanish bosqichida ekanligi kuzatiladi. Bu holat sohada innovatsion yondashuvlarni keng joriy etish va xizmat sifatini xalqaro standartlarga moslashtirish zarurligini ko'rsatadi.

Umuman olganda, adabiyotlar va amaliy tahlillar shuni tasdiqlaydiki, ovqatlanish korxonalarining samarali ishlashi ularning to'g'ri klassifikatsiya qilinishi, xizmat standartlarining aniq belgilanishi hamda zamonaviy raqamli texnologiyalar bilan integratsiyalashuviga bevosita bog'liqdir.

Natijalar. O'tkazilgan nazariy tahlillar va mavjud ilmiy adabiyotlar asosida ovqatlanish korxonalarining klassifikatsiyasi hamda xizmat ko'rsatish tizimi bo'yicha quyidagi asosiy natijalar shakllantirildi.

Birinchidan, ovqatlanish korxonalarini to'g'ri tasniflash xizmat sifatini baholash va boshqarishda muhim omil ekanligi aniqlandi. Tadqiqotlar shuni ko'rsatadiki, restoran, kafe, fast-food, oshxona va catering kabi turli turdagi korxonalarda xizmat sifati darajasi va iste'molchi kutishlari sezilarli darajada farqlanadi. Bu esa har bir korxona turiga mos xizmat standartlarini ishlab chiqish zarurligini tasdiqlaydi.

Ikkinchidan, xizmat sifati ovqatlanish korxonalarining raqobatbardoshligini belgilovchi asosiy omillardan biri ekanligi aniqlangan. SERVQUAL va DINESERV kabi modellar asosidagi tadqiqotlar mijozlar kutishi va qabul qilingan xizmat o'rtasidagi tafovut mavjudligini ko'rsatadi, bu esa xizmat sifatini doimiy ravishda yaxshilash zaruratini yuzaga keltiradi.

Uchinchidan, raqamli texnologiyalar ovqatlanish sohasida xizmat ko'rsatish jarayonlarini sezilarli darajada o'zgartirgan. Onlayn buyurtmalar, mobil ilovalar va yetkazib berish tizimlarining keng joriy etilishi xizmat sifatini yangi bosqichga olib chiqib, iste'molchi tajribasini yaxshilashga xizmat qilmoqda¹⁸. Shu bilan birga, bu jarayonlar korxonalar uchun yangi raqobat muhitini shakllantirmoqda.

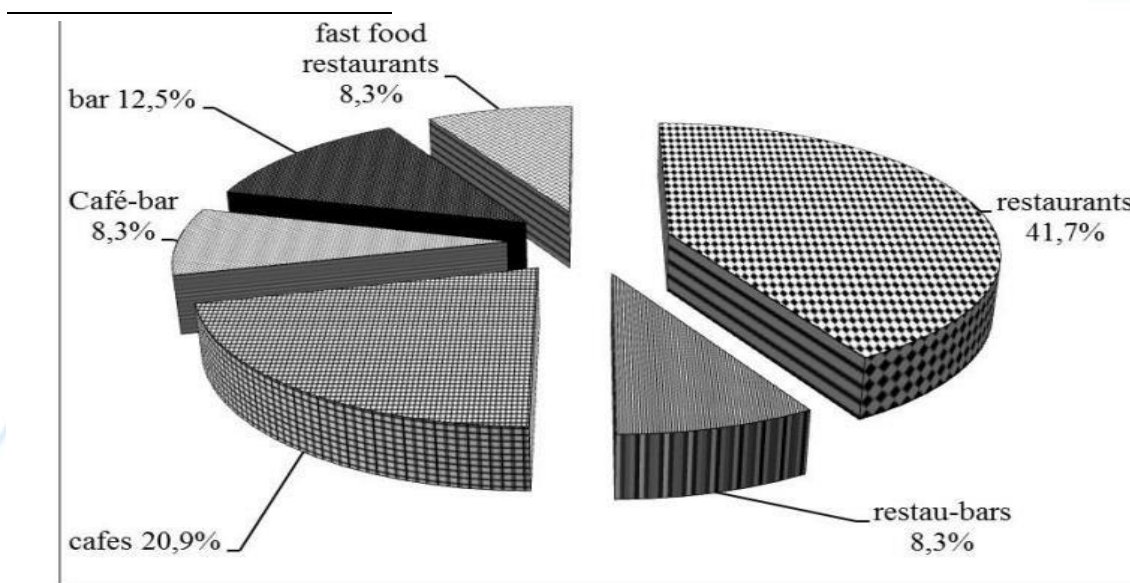


Fig. 1. Catering korxonalari turlari bo'yicha tahlil ¹⁹

To'rtinchidan, ilmiy natijalar shuni ko'rsatadiki, ovqatlanish korxonalarida xizmat sifati bevosita iste'molchi qoniqishi va korxona imijiga ta'sir qiladi. Ayniqsa, mijozlarning onlayn fikrlari va reytinglari zamonaviy sharoitda korxona faoliyatini baholashning muhim indikatoriga aylangan.

¹⁸ OECD Report on Digital Transformation in Services (2022) <https://www.oecd.org/digital/>

¹⁹ Food delivery and digital platforms research
<https://www.researchgate.net/publication/333400205>

Beshinchidan, ovqatlanish korxonalarining klassifikatsiyasi nafaqat nazariy ahamiyatga ega, balki amaliy boshqaruv jarayonlarida ham muhim rol o'ynaydi. To'g'ri tasniflash orqali korxona faoliyatini optimallashtirish, xizmat sifatini oshirish va iste'molchi ehtiyojlariga moslashish imkoniyati kengayadi.

Umuman olganda, o'rganilgan adabiyotlar va tahlillar natijalari ovqatlanish korxonalarida xizmat ko'rsatish tizimini takomillashtirish, raqamli texnologiyalarni keng joriy etish hamda xalqaro standartlarga mos sifat tizimini shakllantirish zarurligini tasdiqlaydi.

Xulosa. Olib borilgan tahlillar natijasida ovqatlanish korxonalarining klassifikatsiyasi va xizmat ko'rsatish tizimi zamonaviy iqtisodiyotning muhim va tez rivojlanayotgan yo'nalishlaridan biri ekanligi aniqlandi. Ushbu soha aholi ehtiyojlarini qondirish bilan birga, xizmat ko'rsatish madaniyatini oshirish, bandlikni ta'minlash hamda iqtisodiy faollikni kuchaytirishda muhim o'rin tutadi.

Tadqiqot natijalari shuni ko'rsatadiki, ovqatlanish korxonalarini to'g'ri tasniflash (restoran, kafe, fast-food, oshxona, catering va boshqalar) xizmat sifatini samarali boshqarish va standartlashtirish uchun asosiy metodologik vosita hisoblanadi. Har bir korxona turi o'zining xizmat ko'rsatish darajasi, iste'molchi segmenti va boshqaruv tizimi bilan farqlanadi, bu esa differensial yondashuvni talab etadi. Shuningdek, zamonaviy raqamli texnologiyalar, onlayn buyurtma tizimlari va yetkazib berish xizmatlarining rivojlanishi ovqatlanish sohasida xizmat ko'rsatish jarayonlarini tubdan o'zgartirib, uning samaradorligini oshirmoqda. Bu holat korxonalar uchun raqobatbardosh ustunlik yaratish bilan birga, iste'molchi qoniqishini ta'minlashga xizmat qilmoqda. Shu bilan birga, ovqatlanish korxonalarida sanitariya-gigiyena talablariga rioya etish, oziq-ovqat xavfsizligini ta'minlash hamda xizmat sifatini doimiy ravishda yaxshilab borish bugungi kunning dolzarb vazifalaridan biri hisoblanadi.

Umuman olganda, o'tkazilgan ilmiy tahlillar ovqatlanish korxonalarining klassifikatsiyasi va xizmat ko'rsatish tizimini yanada takomillashtirish, raqamli texnologiyalarni keng joriy etish hamda xalqaro standartlarga mos sifat tizimini shakllantirish zarurligini tasdiqlaydi. Bu esa sohaning kelgusidagi barqaror rivojlanishi va iqtisodiyotdagi o'rnini yanada mustahkamlashga xizmat qiladi.

Foydalanilgan adabiyotlar

1. Coase, R. (1937). The Nature of the Firm. *Economica*, 4(16), 386–405.
2. Williamson, O. E. (1985). *The Economic Institutions of Capitalism*. Free Press, New York.
3. Arner, D. W., Barberis, J., & Buckley, R. P. (2016). The evolution of FinTech: A new post-crisis paradigm. *Georgetown Journal of International Law*, 47(4), 1271–1319.
4. Nakamoto, S. (2008). *Bitcoin: A Peer-to-Peer Electronic Cash System*.

5. Mamatqulov, A. (2021). O'zbekistonda raqamli bank xizmatlarining rivojlanishi. Iqtisodiyot va innovatsion texnologiyalar, 4, 85–92.
6. O'zbekiston Respublikasi Markaziy banki (2024). To'lov tizimlari va raqamli bank xizmatlari bo'yicha yillik hisobot. Toshkent.
7. O'zbekiston Respublikasi Vazirlar Mahkamasi (2020). Raqamli iqtisodiyotni rivojlantirish strategiyasi (2020–2025 yillar). Toshkent.
8. Ismailov, B. (2022). FinTech va moliyaviy texnologiyalar rivoji. Moliyaviy tahlil jurnali, 2(1), 33–40.
9. Karimov, S. (2023). Naqdsiz to'lov tizimlarining iqtisodiy samaradorligi. Bank ishi va moliya, 1(3), 55–63.
10. Rahimov, D. (2021). O'zbekistonda elektron to'lov tizimlarining rivojlanishi. Iqtisodiy taraqqiyot, 5, 70–78.