



Kamolon Osh Markazi

Standart Operatsion Protseduralar (SOP)

XODIMLAR UCHUN QO'LLANMA

14 BO'LIM • 30 SAHIFA

DRUJBA

LABZAK

GULZOR

PARKENT

Mundarija

1. Mehmonni kutib olish standarti	3
2. Mehmon bilan xayrlashish tartibi	5
3. Stol yuzasini tozalash (yashil + oq latta)	7
4. Qo'l yuvish standarti	10
5. 6 kishilik to'g'ri to'rtburchak stol tayyorlash	13
6. 6 kishilik dumaloq stol tayyorlash	15
7. Mehmon stakaniga suv quyish standarti	17
8. 4 kishilik stol tayyorlash standarti	19

1. SOP — Mehmonni kutib olish standarti

Har bir mehmon — bizning eng aziz mehmonimiz.



Maqsad

Har bir mehmonni iliq, hurmatli va professional darajada kutib olish. Mehmonda birinchi soniyalardan oq “meni kutishayotgan ekan” degan his uyg‘otish.

Bosqichlar

- Mehmon eshikdan kirganda 3 soniya ichida ko‘z bilan aloqa qiling va tabassum qiling.
- Qo‘lni ko‘krakka qo‘yib, egilib salomlashing: “Assalomu alaykum, xush kelibsiz!”
- Mehmonlar sonini so‘rang: “Nechchi kishisiz?”
- Bo‘sh stolga olib boring, stulni surib bering va menyu taqdim eting.
- “Yaxshi dam oling, buyurtmangizni qabul qilishga tayyorman” deb chiqib keting.

Namuna dialog

Ofitsiant: Assalomu alaykum, Kamolon Osh Markaziga xush kelibsiz!

Mehmon: Rahmat.

Ofitsiant: Nechchi kishi bo'lasiz? Marhamat, shu tomonga o'tsangiz.

2. SOP — Mehmon bilan xayrlashish tartibi

Yaxshi xayrlashish — mehmonni yana qaytishga chaqiradi.



Maqsad

Mehmon restoranni qoniqish, iliqlik va yana qaytish istagi bilan tark etishi. Xayrlashish — bu xizmatning yakuniy va eng eslab qolinadigan bosqichi.

Bosqichlar

- Hisob-kitob tugagach, mehmonga samimiy minnatdorchilik bildiring.
- “Rahmat, tashrifingiz uchun. Ovqatlar sizga yoqdimi?” deb qisqa fikr-mulohaza so’rang.
- Mehmon o’rnidan turganda, tabassum bilan eshik tomon kuzatib boring.
- Eshikni ochib bering va: “Yo’lingiz ochiq bo’lsin, yana keling!” deb xayrlashing.
- Mehmon ko’zdan yo’qolguncha tabassumingizni saqlang.

Namuna dialog

Ofitsiant: Tashrifingiz uchun katta rahmat!

Mehmon: Hammasi ajoyib bo'ldi.

Ofitsiant: Xursandmiz. Yo'lingiz ochiq bo'lsin, yana kutamiz!

3. SOP — Stol yuzasini tozalash (yashil + oq latta)

Har bir stol — alohida e'tibor bilan.



Maqsad

Stol yuzalarini gigiyenik, xavfsiz va mehmon uchun yuqori standartda tayyorlash.

Kerakli jihozlar

- Yashil latta — nam tozalash uchun
- Oq latta — faqat quritish uchun
- Tozalovchi vosita (food-safe cleaner)
- Sprey butilka

1-bosqich. Yirik chiqindilarni olib tashlash

- Stol ustidagi barcha katta qoldiqlarni olib tashlang.
- Idishlarni yig'ing (krujka, tarelka va h.k.).
- Ovqat qoldiqlarini tozalang.

- Agar suyuqlik (choy, kofe va boshqalar) bo'lsa — avval latta bilan shimdirib oling.

2-bosqich. Tozalovchi vositani qo'llash

- Stol yuzasiga tozalovchi vositani seping.
- 5-10 soniya kuting (dezinfeksiya ta'siri uchun).

3-bosqich. Nam tozalash (YASHIL LATTA)

- Faqat yashil latta bilan ishleng.
- Stol yuzasini bir yo'nalishda arting.
- Burchak va chetlarni ham tozalang.
- Yuzada kir va dog' qolmasligi kerak.



4-bosqich. Quritish (OQ LATTA — MUHIM)

- Faqat oq latta ishlatiladi!
- Stol yuzasini to'liq quritib chiqing.
- Yakuniy natija: quruq, dog'siz, yaltiroq va mehmon uchun tayyor.

Muhim eslatma

- Ranglar aralashmasin: yashil — nam tozalash uchun, oq — faqat quritish uchun.
- Oq latta boshqa maqsadda ishlatilmasligi kerak.
- Har bir stol — alohida e'tibor bilan tozalanadi.

4. SOP — Qo'l yuvish standarti

Toza qo'l — mehmon salomatligining kafolati.



Maqsad

Gigiyena standartlariga qat'iy rioya qilish, mehmonlar salomatligini himoya qilish va xizmat sifatini yuqori darajada ta'minlash.

Qo'lni yuvish majburiy bo'lgan holatlar

- Ish boshlashdan oldin.
- Har bir tanaffusdan keyin.
- Hojatxonadan chiqqandan so'ng.
- Pul bilan ishlagandan keyin.
- Kimyoviy va tozalik vositalariga yoki iflos buyumlarga tekkandan keyin.
- Yo'talish, aksirish yoki yuzga tekkandan keyin.
- Chiqindilar bilan ishlagandan keyin.

Qo'l yuvish tartibi

- Qo'llarni iliq suv bilan namlang.

- Suyuq sovunni yetarli miqdorda qo'llang.
- Kamida 20 soniya davomida kaftlar, qo'l orqasi, barmoqlar oralig'i, bosh barmoq va tirnoq atrofini yaxshilab ishqalang.
- Oqib turgan suvda to'liq chaying.
- Bir martalik qog'oz sochiq bilan quriting.
- Kran (suv jo'mragi)ni o'zingiz artgan qog'oz sochiq yordamida yoping.

Qo'l yuvish tartibi

Kamolon Osh Markazi ofitsiantlari uchun

1 Qo'llarni iliq suv bilan namlang



2 Suyuq sovunni yetarli miqdorda qo'llang



3 Kamida 20 soniya davomida kaftlar, qo'l orqasi, barmoqlar oralig'i, bosh barmoq va tirnoq atrofini yaxshilab ishqalang



4 Oqib turgan suvda to'liq chaying



5 Bir martalik qog'oz sochiq bilan quriting



6 Kran (suv jo'mragi)ni qog'oz sochiq yordamida yoping



Kamolon Osh Markazi — toza qo'llar, yuqori xizmat!

Taqiqlanadi

- Zargarlik buyumlari bilan ishlash.
- Tirnoqlarning uzun yoki laklangan bo'lishi.
- Qo'l yuvmasdan xizmat ko'rsatish.

Mas'uliyat

Har bir ofitsiant shaxsiy gigiyena qoidalariga qat'iy amal qilishi shart.
Nazorat smena menejeri tomonidan olib boriladi.

5. SOP — 6 kishilik to‘g‘ri to‘rtburchak stol tayyorlash

Milliy uslubda — professional, gigiyenik va estetik.

1. Maqsad

Ushbu SOP maqsadi — mehmonlar uchun 6 kishilik to‘g‘ri to‘rtburchak stolni milliy uslubda professional, gigiyenik va estetik talablar asosida tayyorlash tartibini belgilash.

2. Qo‘llanish sohasi

Mazkur SOP restoran xodimlari, ofitsiantlar va zavzallar uchun amal qiladi.

3. Mas‘uliyat

1. Ofitsiant — stolni to‘g‘ri, toza va standart asosida tayyorlash uchun javobgar.
2. Zavzal — standartlarga rioya qilinishini nazorat qiladi.

4. Kerakli jihoz va anjomlar

1. Toza dasturxon (to‘g‘ri to‘rtburchak stol uchun mos).
2. Servis piyola (6 dona).
3. Qoshiq va vilka (umumiy holderda yoki individual).
4. Suv stakanlari (6 dona — zaruratga qarab qo‘yiladi).
5. Markaziy dekorativ rasm (salatlar/zakuskalar tasviri).
6. Salfetka qutisi.
7. Tuz va qalampir idishlari.
8. Menyu (2 dona yoki standart bo‘yicha).
9. Reserved belgisi (zarur bo‘lsa).
10. Milliy bezak tarelkasi (dekor sifatida).
11. Dasturxon etagi — 25 sm.

5. Ish jarayoni

1. Dasturxonni tekis, ajinsiz va stolga to'liq moslab yozing.
2. Stol markaziga dekorativ (salat/zakuska) rasmi joylashtiring.
3. Stol yuzasini tozalang va dezinfeksiya qiling.
4. 6 ta o'rindiqni hisobga olib joylashuvni belgilang (3+3 qarama-qarshi).
5. Har bir mehmon uchun piyolalarni teng masofada joylashtiring.
 - Qoshiq va vilkalarni:
 - markaziy holderda yoki
 - individual tarzda (chap/o'ng) joylashtirish mumkin (restoran konseptiga qarab).
7. Salfetka qutisi va tuz-qalampir idishlarini stol markaziga qo'ying.
8. Menyularni stolning yuqori qismiga yoki markazga mehmonlarga qulay tarzda joylashtiring.
9. Reserved belgisi stolning old qismiga qo'yiladi (agar bron mavjud bo'lsa).
10. Milliy bezak tarelkasi stolning old qismida estetik ko'rinish uchun joylashtiriladi.
11. Yakuniy tekshiruv:
 - simmetriya (3+3 joylashuv);
 - markaziy balans;
 - tozalik va estetik ko'rinish.

6. Standart talablar

1. Barcha idishlar toza, quruq va dog'siz bo'lishi shart.
2. Dasturxon dazmollangan va toza bo'lishi kerak.
3. Stol ustida ortiqcha buyumlar bo'lmasligi kerak.
4. Har bir element teng masofada va tartibli joylashtiriladi.
5. Markaziy elementlar mehmonlarga halaqit bermasligi kerak.
6. Gigiyena va sanitariya qoidalariga qat'iy amal qilinadi.

6. SOP — 6 kishilik dumaloq stol tayyorlash

Milliy uslubda — mukammal simmetriya va estetika.

Maqsad

Mehmonlar uchun 6 kishilik dumaloq stolni milliy uslubda professional, gigiyenik va estetik talablar asosida tayyorlash tartibini belgilash.

Qo'llanish sohasi

Restoran xodimlari, ofitsiantlar va zavzallar uchun amal qiladi.

Mas'uliyat

- Ofitsiant — stolni to'g'ri, toza va standart asosida tayyorlash uchun javobgar.
- Zavzal — jarayonni nazorat qiladi va standartlarga rioya etilishini ta'minlaydi.

Kerakli jihoz va anjomlar

- Toza stol yopqichi (dasturxon, dumaloq stol uchun mos).
- Servis tarelkasi va piyola — 6 dona.
- Suv stakani — 6 dona.
- Qoshiq va vilka (har bir mehmon uchun).
- Salat va gazaklar tasviri (markaziy dekorativ print).
- Salfetka qutisi.
- Tuz va qalampir idishlari.
- Menyu — kamida 2 dona.
- Choynak uchun podstavka.
- Reserved belgisi (zarur bo'lsa).
- Milliy bezak tarelkalari (dekor sifatida).
- Dasturxon etagi — 25 sm.

Ish jarayoni

- Dasturxonni tekis, ajinsiz va stol markaziga moslab yozing.
- Stol markaziga shisha ostiga dekorativ (salat/zakuska) tasvirini joylashtiring.
- Stol yuzasini tozalang va dezinfeksiya qiling.
- 6 ta o'rindiqli uchun servis tarelkalarini bir xil masofada, aylana bo'ylab simmetrik joylashtiring.
- Har bir servis tarelkasi ustiga piyola qo'ying.
- Har bir joyga: vilka — chap tomonda, qoshiq — o'ng tomonda.
- Suv stakanlarini tarelkaning o'ng yuqori qismiga joylashtiring.
- Stol markaziga tartibli joylashtiring: salfetka qutisi, tuz va qalampir idishlari.
- Menyularni stol markaziga yoki mehmonlarga qulay ko'rinadigan joyga joylashtiring.
- Rezerv qilingan bo'lsa, "Reserved" belgisi stol old qismiga qo'yiladi.
- Milliy bezak tarelkalari stolning old qismiga estetik ko'rinish uchun joylashtiriladi.
- Yakuniy tekshiruv: barcha elementlar simmetrik, stol toza, umumiy ko'rinish estetik va tartibli.

Standart talablar

- Barcha idishlar quruq, dog'siz va yaltiroq.
- Dasturxon toza va dazmollangan.
- Stol ustida ortiqcha buyum yo'q.
- Har bir element teng masofada va mukammal simmetriyada.
- Markaziy elementlar mehmonga halal bermaydi.
- Gigiyena va sanitariya qoidalariga qat'iy rioya.

7. SOP — Mehmon stakaniga suv quyish standarti

Suv quyish — jim, nazokatli va gigiyenik xizmat.

Maqsad

Mehmonlarga suvni professional, gigiyenik va servis standartlariga mos tarzda taqdim etish.

Qo'llanish sohasi

Ushbu standart barcha zal xodimlari, ofitsiantlar va servis xodimlari uchun majburiy hisoblanadi.

Mas'uliyat

Ofitsiantlar, katta ofitsiant va menejer ushbu standart bajarilishini nazorat qiladi.

Jarayon (qadamlar)

- Toza va jilolangan stakan tayyorlanadi.
- Suv shishasi tashqi tomondan tozaligi tekshiriladi.
- Mehmonning o'ng tomonidan yaqinlashiladi.
- Stakan stol ustida turadi — stakanni ko'tarmasdan suv quyiladi.
- Suv stakanning $\frac{3}{4}$ qismigacha quyiladi.
- Quyish paytida shisha stakanga tegmasligi kerak.
- Quyib bo'lgach, mehmon bilan ko'z aloqasi qilib, muloyim tarzda tasdiq beriladi.

Servis standartlari

- Har doim o'ng tomondan servis qilish.
- Jim va nazokat bilan quyish.
- Gigiyena qoidalariga qat'iy rioya qilish.
- Stakan izziz va barmoq izlarisiz bo'lishi.

Mehmon so'ramasdan suv

Mehmon so'ramasdan ham stakandagi suv miqdorini kuzatib boring va yarmidan kamayganda muloyim tarzda qayta to'ldiring — bu Kamolon Osh Markazi xizmat standarti.

8. SOP — 4 kishilik stol tayyorlash standarti

Milliy uslubda — professional, gigiyenik va estetik.



1. Maqsad

Ushbu SOP maqsadi — mehmonlar uchun milliy uslubdagi stolni professional, gigiyenik va estetik talablar asosida tayyorlash tartibini belgilash.

2. Qo'llanish sohasi

Mazkur SOP restoran xodimlari, ofitsiantlar va zavzallar uchun amal qiladi.

3. Mas'uliyat

- Ofitsiant — stolni to'g'ri va toza holda tayyorlash uchun javobgar.
- Zavzal — xodimlarni standartlarga rioya qilinishini nazorat qiladi.

4. Kerakli jihoz va anjomlar

- Toza stol yopqichi (skater yoki dasturxon).
- Servis tarelkasi va piyola (har bir mehmon uchun).

- Suv stakani (har bir mehmon uchun).
- Salatlar va gazaklar aylana taqdimot rasmi/printi.
- Salfetka qutisi.
- Tuz va qalampir idishlari.
- Menyu.
- Choynak uchun podstavka.
- Dasturxon etagi — 25 sm.

5. Ish jarayoni

- Stol yopqichini tekis va ajinsiz qilib yozing.
- Stol shishasi tagi markaziga zakuska yoki salatlar tasviri tushirilgan dekorativ rasmni joylashtiring.
- Stol yuzasini tozalang va dezinfeksiya qiling.
- Har bir o'rindiqliq qarshisiga servis tarelkasini markazlashtirib joylashtiring.
- Servis tarelkalari ustiga piyola qo'ying.
- Ichimlik uchun stakanni tarelkaning o'ng tomoniga sal balandroqda qo'ying.
- Tuz, qalampir idishlari va salfetka qutisini 2 va 4 kishilik stol uchun stolning yuqori qismiga; agar 6 kishilik va undan ko'p kishilik stol bo'lsa, stolning markaziga — mehmonlarga qulay joyga qo'ying.
- Menyuni stolning yuqori qismiga ko'rinadigan va toza holda qo'ying.
- Yakunda stol umumiy ko'rinishini tekshirib chiqing — simmetriya, tozalik va estetika talablariga javob berishi shart.

6. Standart talablar

- Barcha idishlar quruq, dog'siz va yaltiroq bo'lishi kerak.
- Stol yopqichi toza va dazmollangan bo'lishi shart.
- Stol ustida ortiqcha buyumlar bo'lmasligi kerak.
- Har bir joylashuv bir xil masofada va simmetrik bo'lishi zarur.
- Gigiyena va tozalik qoidalariga qat'iy rioya qilinadi.

Grooming Standartlari

Oshxona & Xizmat ko'rsatish jamoasi uchun

1. Maqsad

Ushbu SOP maqsadi — Kamolon Osh Markazi oshxona va xizmat ko'rsatish jamoasi uchun professional tashqi ko'rinish, shaxsiy gigiyena hamda sanitariya standartlarini belgilash va har bir xodim tomonidan doimiy bajarilishini ta'minlashdir.

2. Qo'llanish sohasi

Standart barcha filiallardagi oshpaz, oshxona yordamchisi, ofitsiant, xostess, bar va yig'uv-tozalash xodimlariga taalluqli.

3. Grooming talablari

1. Soch. Sochlar qisqa, toza va tartibli bo'lishi shart. Oshxona xodimlari uchun soch uzunligi ustki qismda <14 cm, yon qismlarda 0,6–0,7 cm bo'lishi tavsiya etiladi.
2. Soqol. Agar soqol qo'yilgan bo'lsa, u doimo trim (kaltalangan) va tartibli bo'lishi kerak — uzunligi <0,2 cm bo'lishi shart.
3. Tirnoqlar. Tirnoqlar qisqa, toza va laklarsiz bo'lishi shart. Sun'iy tirnoqlar taqiqlanadi.
4. Zargarlik buyumlari. Uzuk, zanjir, bilaguzuk, sirg'a va boshqa zargarlik buyumlarini taqish qat'iyon taqiqlanadi (faqat oddiy nikoh uzugi — menejer ruxsati bilan).
5. Gigiyena. Shaxsiy gigiyena yuqori darajada bo'lishi shart: har kuni dush qabul qilish, toza va dazmollangan forma kiyish majburiy.
6. Atir va hidlar. Juda kuchli atir yoki hidli attorlik buyumlaridan foydalanish tavsiya etilmaydi. Faqat yengil hid — dezodorant/parfyum me'yorida ruxsat etiladi.
7. Bosh kiyim. Oshpaz qalpog'i yoki belgilangan bosh kiyim smena davomida doimo kiyilishi shart.
8. Qo'lqop. Kerakli jarayonlarda (xom mahsulot bilan ishlash, tayyor taomni bezash, tozalash) sanitariya talablariga muvofiq bir martalik qo'lqop kiyilishi lozim.

Barcha xodimlar uchun umumiy talablar

- ✓ Toza va dazmollangan forma / uniforma
- ✓ Toza va qisqa tirnoqlar
- ✓ Yengil hid (dezodorant / parfyum me'yorida)
- ✓ Doimiy tabassum

4. Vizual namuna — Oshxona jamoasi

OSHXONA JAMOASI UCHUN GROOMING STANDARTLARI

Qisqa Soch

Soch qisqa va tartiblangan bo'lishi kerak.

<14 CM USTKI QISMDA
BO'LISHI SHART, 0,6-0,7 CM YON QISMDA



Trimlangan Soqol

Soqol ozoda qilib qisqa qirilgan bo'lishi kerak.

<0.2 CM UZUNLIKDA
BO'LISHI SHART.



Ta'qiqlangan

Uzuk, taqinchoqlar taqiqlanadi.



BARCHA OSHXONA XODIMLARI UCHUN UMUMIY TALABLAR

☒ TOZA VA DAZMOLLANGAN FORMA

☒ TOZA VA QISQA TIRNOQLAR

☒ YENGIL HID (DEZODORANT ME'YORIDA)

☒ DOIMIY TABASSUM

Rasm 1. Oshxona jamoasi uchun grooming standartlari (namuna).

5. Vizual namuna — Xizmat ko'rsatish jamoasi

XIZMAT KO'RSATIISH JAMOASI UCHUN GROOMING STANDARTLARI

Qisqa Soch

Soch qisqa va tartiblangan bo'lishi kerak.

<14 CM USTKI QISMDA
BO'LISHI SHART, 0,6-0,7 CM YON QISMDA



Trimlangan Soqol

Soqol ozoda qilib qisqa qirilgan bo'lishi kerak.

<0.2 CM UZUNLIKDA
BO'LISHI SHART.



Ta'qiqlangan

Uzuk, taqinchoqlar taqiqlanadi.



BARCHA OFITSIANTLAR UCHUN UMUMIY TALABLAR

☒ TOZA VA DAZMOLLANGAN UNIFORMA

☒ TOZA VA QISQA TIRNOQLAR

☒ YENGIL HID (PARFYUM ME'YORIDA)

☒ DOIMIY TABASSUM

Rasm 2. Ofitsiantlar uchun grooming standartlari (namuna).

6. Mas'uliyat va nazorat

- Har bir xodim — ushbu standartga smena boshidan oxirigacha rioya qilish uchun mas'ul.
- Smena menejeri — smena boshida grooming tekshiruvini o'tkazadi va natijani jurnalga qayd etadi.
- Filial direktori — muntazam nazorat va choralarni ta'minlaydi.
- Ichki auditor — grooming standarti bajarilishini audit checklist orqali baholaydi.

7. Qoidabuzarlik uchun choralar

1-marta: og'zaki ogohlantirish va tuzatish talabi (smena boshidayoq).

2-marta: yozma ogohlantirish, jurnalga yozib qo'yiladi.

3-marta va undan ko'p: jarima yoki smena taqvimidan chetlashtirish (HR va filial direktori qarori bilan).

10-BO'LIM · SOP

Mehmonning ovqat bo'yicha talablari va allergiyaga javob berish tartibi

1. Mehmon maxsus talab bildirganda nima qilish kerak?

- Mehmonni diqqat bilan tinglang.
- Uning talabini aniq tushuning va tasdiqlang.
- Hech qachon “ha, bo'ladi” deb darrov javob bermang — avval oshxona bilan tekshiring.

2. Eng ko'p so'raladigan ingredientlar

Ingredient / So'rov	Javob / Amaliyot
Pomidor	Pomidorni olib tashlash mumkin
No'xat	No'xatni olib tashlash mumkin
Achchiq	Achchiq qilmaymiz, qizil qalampir qo'shmaymiz
Qo'y go'shti	Qo'y go'shti o'rniga mol go'shti ishlatiladi
Halim	Bug'doy va go'shtdan tayyorlanadi
Mashkichiri	Mash (no'xat turi) va go'shtdan tayyorlanadi
Mosh	Mash (no'xat turi)

3. Halol haqida javob

Bizning restoranning barcha taomlari halol usulda tayyorlanadi. Bu borada mehmonlarga ishonch bilan javob bering.

4. To'g'ri javob berish tartibi

1	Mehmonning talabini qayta aytib tasdiqlang
2	Mumkin bo'lsa — “olib tashlaymiz” deb ayting
3	Mumkin bo'lmasa — muqobil variantni taklif qiling

11-BO'LIM · SOP

Menu bo'yicha allergenlar jadvali

 Tarkibida bor (asosiy)	 Olib tashlash mumkin	 Yo'q	TAQIQ — asosiy tarkib, olib bo'lmaydi
--	--	--	---------------------------------------

Taom	Glyuten (bug'doy)	Sut/ qaymoq	Tuxum	Yong'oq/ mag'iz	Soya	Kunjut	Achchiq (qalampir)	Izoh / Olib tashlash
Osh (Palov)								Bug'doy yo'q, guruch asos. Zirvak sabzi/piyoz — TAQIQ.
Manti								Xamir — glyuten (TAQIQ). Qatiq alohida beriladi.
Chuchvara								Xamir — glyuten (TAQIQ). Achchiq olib tashlanadi.
Somsa								Xamir — glyuten (TAQIQ). Kunjut ustidan olinadi. Tuxum surtma bor.
Lag'mon								Xamir/soya — TAQIQ. Achchiq va soya sousi olib tashlanadi.
Norin								Xamir asos (TAQIQ). Sof go'shtli variantsiz.
Shurva								Achchiq qo'shilmaydi. Pomidor/no'xat olib tashlanadi.
Mastava								Qatiq alohida beriladi. Achchiq — yo'q.
Halim								Bug'doy asos (TAQIQ).
Mashkichiri								Mash + go'sht. Alerjensiz variant.
Non (tandir)								Bug'doy (TAQIQ). Kunjut bo'lishi mumkin — so'rang.
Achichuk salat								Achchiq — qizil qalampirsiz beriladi.
Bodring-pomidor								Pomidor olib tashlash mumkin.
Achchiq-chuchuk								Achchiq olib tashlanadi.
Kabob (mol)								Kunjut/achchiq bo'lsa olib tashlanadi.
Tovuq kabob								Marinadda soya bo'lishi mumkin — so'rang.
Baliq (bo'lsa)								Baliq alerjeni — TAQIQ (asosiy tarkib).
Choy (qora/ko'k)								Alerjensiz.

Taom	Glyuten (bug'doy)	Sut/ qaymoq	Tuxum	Yong'oq/ mag'iz	Soya	Kunjut	Achchiq (qalampir)	Izoh / Olib tashlash
Muzqaymoq	○	●	◐	◐	○	○	○	Sut/tuxum/yong'oq — TAQIQ (asosiy tarkib).
Tort/shirinlik	●	●	●	◐	○	○	○	Glyuten/sut/tuxum/yong'oq — TAQIQ.

MUHIM: Har qanday allergiya haqida mehmon aytganda darhol oshxonaga xabar bering. Glyuten (bug'doy), sut, tuxum, yong'oq, kunjut, soya va baliq — Xalqaro asosiy allergenlar. Agar allergen taomning asosiy tarkibi bo'lsa (masalan, mantida xamir yoki muzqaymoqda sut), uni olib tashlab bo'lmaydi — mehmonga muqobil taom taklif qiling.

12-BO'LIM · SOP

Mehmon olgan buyurtmani qaytarish tartibi

QOIDA: Mehmon buyurtma bergan taom yoki ichimlik unga yetkazib berilgandan keyin uni qaytarib berishga haqqi yo'q.

1. Tushuntirish

Agar mehmon buyurtmani qabul qilib olgan bo'lsa (stakan oldiga qo'yilgan, unga tegib ko'rgan, ichib ko'rgan yoki olib ko'rgan bo'lsa), bu buyurtma hisobdan chiqarilmaydi va qaytarilmaydi.

2. Misollar

- Mehmon 3 ta ayran buyurtma qildi, stakanlari oldiga qo'yildi, keyin "ichmayman" dedi — qaytarilmaydi.
- Mehmon salatni oldi, bir-ikki luqma yedi yoki vilka tegizdi — qaytarilmaydi.
- Mehmon ichimlikni oldi, bir qultum ichdi — qaytarilmaydi.

3. To'g'ri javob (mehmonga)

"Mijoz, buyurtma sizga yetkazib berilganidan keyin uni qaytarish qoidalari bo'yicha qaytarish mumkin emas. Barcha taom va ichimliklar sizga taqdim etilgandan keyin sizning mulkingiz hisoblanadi."

13. SOP — Shaxsiy gigiyena

(Personal Hygiene) — xodimlar uchun shaxsiy gigiyena standartlari

1. Maqsad

Xodimlarning shaxsiy gigiyena standartlariga rioya qilish orqali oziq-ovqat xavfsizligini va mehmonlar salomatligini ta'minlash.

2. Asosiy qoidalar

- Qo'l yuvish — Ish boshlashdan oldin qo'llarni sovun bilan kamida 20 soniya yuvish.
- Tirnoqlar — Tirnoqlar qisqa va toza bo'lishi kerak.
- Soch — Soch to'liq yig'ilgan yoki bosh kiyim bilan yopilgan bo'lishi kerak.
- Forma — Toza va dazmollangan forma kiyish.
- Atir — Kuchli atir ishlatmaslik.
- Taqinchoqlar — Qo'l soati va zargarlik buyumlarini taqmaslik.
- Kasallik belgilari — Kasallik alomatlari bo'lsa, rahbarga darhol xabar berish.
- Yaralar — Qo'llarda yara bo'lsa, suv o'tkazmaydigan bog'lam va qo'lqop ishlatish.

3. Taqiqlanadi

- DIQQAT!
- Ish joyida ovqatlanish
 - Saqich chaynash
 - Telefonni oziq-ovqat tayyorlanadigan joyda ishlatish
 - Iflos forma bilan ishlash
 - Yuvilmagan qo'l bilan oziq-ovqatga tegish

4. Nazorat

Menejer har smena boshida gigiyena talablariga rioya qilinishini tekshiradi va bu tekshiruv o'z hisobotida qayd etiladi.

Gigiyena tekshiruv ro'yxati	
☐ Qo'llar yuvilgan va toza	☐ Soch yopilgan / yig'ilgan
☐ Tirnoqlar qisqa va toza	☐ Forma toza va dazmollangan
☐ Taqinchoqlar olib tashlangan	☐ Kasallik belgisi yo'q



14. Kompaniya madaniyati

Missiya • Kelajakka qarash • Oliy maqsad • Qadriyatlar

Bizning missiyamiz

Mehmonlarga mazali va sifatli milliy taomlarni taqdim etib, yaxshi kayfiyat ulashish va mehmondo'stlik an'analarini saqlab qolib rivojlantirish.

Kelajakka qarashimiz

O'zbekistonning eng ishonchli va mashhur milliy osh markazi bo'lish va dunyoga tanitish.

Oliy maqsad

2030-yilga qadar O'zbekistonda 30 ta filial ochish.

Qadriyatlarimiz

- **Mehmondo'stlik** — Har bir mijoz biz uchun mehmon. Iliq muomala va xizmat — bizning kundalik hayotimiz.
- **Hurmat va ishonch** — Har bir munosabatda hurmatni ustuvor qo'yish va ishonchni qadrlash.
- **Adolat** — Har bir xizmat yoki munosabatda to'g'ri va adolatli bo'lish.
- **Haqlarga amal qilish** — Mijoz va korxona huquqlarini hurmat qilish, ularga xiyonat qilmaslik.
- **Davomiy takomillashish** — Har kuni kechagidan 1% ga yaxshiroq bo'lish, o'rganish va o'sishni to'xtatmaslik.
- **Va'daga vafo** — Mijoz va korxonaga nisbatan berilgan va'dalarga vafo qilish.



Kamolon Osh — tashkil topgan yillar

Filiallarimiz ochilish tarixi

Filial	Ochilgan sana
Drujba filiali	18-sentabr, 2017-yil
Labzak filiali	28-sentabr, 2022-yil
Gulzor filiali	14-aprel, 2024-yil
Parkent filiali	26-yanvar, 2026-yil

Kamolon Osh asoschilari



Saidov Sa'dullo
Asoschi



Sheraliyeva Nazokat
Asoschi



G'afurov Shuxrat
Asoschi

Eslatma

Har bir xodim kompaniya missiyasi, qadriyatlari va tarixini bilishi shart. Bu bilimlar mehmon bilan muloqotda brendimizni to'g'ri ifodalash uchun zarur.