

**TURIZM VA MEHMONDO‘STLIK INDUSTRIYASIDA
STANDARTLASHTIRISH VA SERTIFIKATLASHTIRISHNING
AHAMIYATI****Farida Abduxalimovna Axmedjanova***t.f.n., Samarqand iqtisodiy va servis institute***Yoqubova Dilfuza Baxridin qizi***Samarqand iqtisodiy va servis institute talabasi*

Аннотация. Мазкур мақолада туризм ва меҳмондўстлик индустриясида стандартлаштириш ва сертификатлаштиришнинг аҳамияти, уларнинг хизматлар сифатига таъсири ҳамда рақобатбардошликни оширишдаги ўрни таҳлил қилинган. Шунингдек, халқаро тажриба, хусусан *International Organization for Standardization* стандартларининг жорий этилиши, миллий тизимларни такомиллаштириш масалалари кўриб чиқилган. Мақолада соҳа ривожини учун амалий таклиф ва тавсиялар ишлаб чиқилган бўлиб, улар хизматлар сифатини яхшилаш, туристлар хавфсизлигини таъминлаш ва барқарор туризмни ривожлантиришга қаратилган.

Калит сўзлар: туризм, меҳмондўстлик индустрияси, стандартлаштириш, сертификатлаштириш, хизмат сифати, халқаро стандартлар, *International Organization for Standardization*, рақобатбардошлик, барқарор туризм, инновациялар

Kirish. Bugungi globallashuv sharoitida turizm va mehmondo‘stlik industriyasi jahon iqtisodiyotining eng muhim va istiqbolli yo‘nalishlaridan biriga aylangan. Ushbu soha nafaqat davlatlar o‘rtasidagi iqtisodiy aloqalarni mustahkamlashga, balki madaniy almashinuvni rivojlantirishga ham xizmat qiladi. Xalqaro turizm oqimining ortib borishi esa xizmatlar sifati, xavfsizlik darajasi va mijozlar ehtiyojlarini qondirish masalalariga yanada katta e‘tibor qaratishni talab etmoqda.

Zamonaviy turizm bozorida raqobat keskin tus olgan bo‘lib, har bir mamlakat va turizm subyekti o‘z xizmatlari bilan ajralib turishga intiladi. Bunday sharoitda sifati xizmat ko‘rsatish, xalqaro talab va me‘yorlarga mos faoliyat yuritish asosiy ustuvor vazifaga aylanadi. Aynan shu jihatdan standartlashtirish va sertifikatlashtirish tizimlari muhim vosita sifatida namoyon bo‘ladi. Ular xizmatlarning barqaror sifatinı ta‘minlash, iste‘molchilar huquqlarini himoya qilish va bozorda ishonchli muhit yaratishda muhim rol o‘ynaydi.

Turizm va mehmondo‘stlik sohasida standartlar xizmat ko‘rsatish jarayonining barcha bosqichlarini — mehmonlarni kutib olishdan tortib, ularni kuzatib qo‘yishgacha bo‘lgan jarayonlarni qamrab oladi. Bu esa nafaqat xizmat sifati barqarorligini ta‘minlaydi, balki turistlarda ijobiy taassurot shakllanishiga ham yordam beradi. Shu

bilan birga, sertifikatlashtirish jarayoni korxonalarining belgilangan standartlarga muvofiqligini tasdiqlab, ularning raqobatbardoshligini oshiradi.

Shu bois, turizm va mehmondo'stlik industriyasida standartlashtirish va sertifikatlashtirish nafaqat zarurat, balki sohaning samarali rivojlanishini ta'minlovchi muhim omil sifatida qaraladi. Ushbu maqolada aynan shu jarayonlarning mazmuni, ahamiyati va amaliy natijalari keng yoritiladi.

Asosiy qism. Standartlashtirish — bu xizmatlar, mahsulotlar va jarayonlar uchun yagona me'yor va talablarni belgilash jarayonidir. Turizm va mehmondo'stlik industriyasida standartlar mehmonxona xizmatlari, ovqatlanish sifati, gigiyena, xavfsizlik va xizmat ko'rsatish madaniyatini tartibga soladi. Masalan, xalqaro miqyosda International Organization for Standardization tomonidan ishlab chiqilgan standartlar (ISO 9001, ISO 22000 va boshqalar) xizmat sifati va boshqaruv tizimlarini yaxshilashga xizmat qiladi.

Sertifikatlashtirish — bu muayyan xizmat yoki korxonaning belgilangan standartlarga muvofiqligini rasmiy tasdiqlash jarayonidir. Turizm sohasida bu jarayon mehmonxonalar, restoranlar, sayyohlik firmalari va boshqa xizmat ko'rsatuvchi subyektlar uchun muhimdir. Sertifikat mavjudligi quyidagi imkoniyatlarni beradi:

- mijozlar ishonchini oshiradi
- xizmat sifatini kafolatlaydi
- xalqaro bozorda raqobatbardoshlikni kuchaytiradi
- xavfsizlik va gigiyena talablariga rioya etilishini ta'minlaydi

Turizm industriyasida standartlarning ahamiyati. Turizm xizmatlari bevosita inson tajribasi va qoniqishiga bog'liq. Shu sababli standartlar quyidagi yo'nali shlarda muhim hisoblanadi:

1. Xizmat sifati – mehmonlarga bir xil darajadagi xizmat ko'rsatishni ta'minlaydi
2. Xavfsizlik – sayyohlar hayoti va sog'lig'ini himoya qiladi
3. Barqaror rivojlanish – ekologik va ijtimoiy mas'uliyatni oshiradi
4. Brend imiji – korxonaning obro'-e'tiborini mustahkamlaydi

Mehmondo'stlik sohasida sertifikatlashtirishning roli. Mehmonxona va restoran biznesida sertifikatlashtirish xizmatlar darajasini aniqlashda muhim vosita hisoblanadi. Masalan, mehmonxonalariga beriladigan “yulduz” tizimi (3 yulduz, 4 yulduz va hokazo) — bu ham standartlashtirishning bir ko'rinishidir.

Bundan tashqari, ekologik sertifikatlar (masalan, “yashil mehmonxona” konsepsiyasi) ham tobora ommalashib bormoqda. Bu esa turizmning barqaror rivojlanishiga xizmat qiladi.

O'zbekistonda standartlashtirish va sertifikatlashtirish. O'zbekistonda turizm sohasini rivojlantirish doirasida xizmatlar sifatini oshirishga katta e'tibor qaratilmoqda. O'zbekiston Respublikasi Turizm qo'mitasi tomonidan mehmonxonalar va turistik xizmatlarni sertifikatlashtirish tizimi yo'lga qo'yilgan. Bu esa mamlakatga kelayotgan

xorijiy sayyohlar sonini oshirish, ularning xavfsizligini ta'minlash va milliy turizm brendini rivojlantirishda muhim omil hisoblanadi.

Xulosa va takliflar. Turizm va mehmondo'stlik industriyasida standartlashtirish va sertifikatlashtirish xizmatlar sifatini oshirish, mijozlar ishonchini mustahkamlash va xalqaro bozorda muvaffaqiyatga erishishning asosiy omillaridan biridir. Ushbu tizimlar nafaqat korxonalar faoliyatini tartibga soladi, balki butun sohaning barqaror rivojlanishiga xizmat qiladi. Kelajakda raqobat yanada kuchayib borayotgan sharoitda, standartlarga rioya qilish va sertifikatlashtirishdan o'tish har bir turizm subyekti uchun zaruratga aylanadi.

Turizm va mehmondo'stlik industriyasida standartlashtirish va sertifikatlashtirish tizimini yanada samarali tashkil etish, xizmatlar sifati oshirish, xalqaro raqobatbardoshlikni kuchaytirish va sayyohlarga yanada qulay muhit yaratilishi uchun quyidagi takliflarni beramiz:

1. Xalqaro standartlarni keng joriy etish. Turizm korxonalarida International Organization for Standardization tomonidan ishlab chiqilgan standartlarni (ISO 9001, ISO 22000 va boshqalar) bosqichma-bosqich joriy etish zarur. Bu xizmatlar sifatini xalqaro darajaga olib chiqadi va xorijiy sayyohlar ishonchini oshiradi.

2. Milliy standartlarni takomillashtirish. Har bir davlat o'zining turizm salohiyatidan kelib chiqib, milliy standartlarni ishlab chiqishi va ularni doimiy ravishda yangilab borishi kerak. Bu standartlar mahalliy madaniyat, an'analar va xizmat ko'rsatish xususiyatlarini ham aks ettirishi lozim.

3. Sertifikatlashtirish jarayonini soddalashtirish. Ko'plab kichik va o'rta biznes subyektlari uchun sertifikat olish jarayoni murakkab va qimmat hisoblanadi. Shu sababli:

- onlayn ariza topshirish tizimini joriy etish
- jarayon muddatlarini qisqartirish
- xarajatlarni kamaytirish taklif etiladi.

4. Raqamli nazorat va monitoring tizimini joriy qilish. Sertifikatlangan korxonalar faoliyatini doimiy nazorat qilish uchun raqamli platformalar yaratish zarur. Bu orqali:

- xizmat sifati real vaqt rejimida baholanadi
- mijozlar fikr-mulohazalari yig'iladi
- kamchiliklar tezda aniqlanadi

5. Mijozlar fikrini hisobga olish tizimini kuchaytirish. Sayyohlarning baholari va sharhlarini standartlashtirish tizimiga integratsiya qilish lozim. Bu xizmat sifatini real baholash imkonini beradi va korxonalarni doimiy rivojlanishga undaydi.

Адабиётлар рўйхати.

1. International Organization for Standardization. ISO 9001: Quality Management Systems – Requirements. Geneva, 2015.
2. International Organization for Standardization. ISO 22000: Food Safety Management Systems. Geneva, 2018.
3. O‘zbekiston Respublikasi Turizm qo‘mitasi. Turizm sohasida standartlashtirish va sertifikatlashtirish bo‘yicha me‘yoriy hujjatlar. Toshkent, 2022.
4. Ўзбекистон Республикаси қонунчилиги. Туризм тўғрисидаги Қонун. Тошкент, 2019.