

**TURIZM VA MEHMONDO`STLIK INDUSTRIYASIDA MUVOFIQLIKNI
BAHOLASH MILLIY TIZIMI****Mirzaqahhorova D.S***SamISI talabasi***Abdurayimov U. A***SamISI katta o`qituvchisi*

Annotatsiya: *Mazkur maqolada turizm va mehmondo`stlik industriyasida muvofiqlikni baholash milliy tizimining nazariy asoslari, amaliy ahamiyati hamda uni takomillashtirish yo`nalishlari tahlil qilinadi. Tadqiqot davomida ushbu tizimning xizmatlar sifati, xavfsizlik, iste`molchilar hamda mamlakatning xalqaro turizm bozoridagi raqobatbardoshligiga ta`siri o`rganildi. Shuningdek, mavjud muammolar aniqlanib, ularni bartaraf etish bo`yicha ilmiy asoslangan takliflar ishlab chiqildi.*

Kalit so`zlar: *turizm industriyasi, mehmondo`stlik, muvofiqlikni baholash, sertifikatlashtirish, xizmat sifati, standartlashtirish, akkreditatsiya.*

Abstract: *This article analyzes the theoretical foundations, practical significance, and directions for improving the national conformity assessment system in the tourism and hospitality industry. The study examines the impact of this system on service quality, safety, consumer protection, and the country's competitiveness in the international tourism market. In addition, existing problems are identified, and scientifically grounded recommendations for their elimination are developed.*

Keywords: *tourism industry, hospitality, conformity assessment, certification, service quality, standardization, accreditation.*

Kirish. Bugungi globallashuv sharoitida turizm va mehmondo`stlik industriyasi iqtisodiyotning eng muhim va jadal rivojlanayotgan tarmoqlaridan biri hisoblanib, ko`plab mamlakatlar iqtisodiy o`shining muhim drayveriga aylangan. Turizm nafaqat iqtisodiy foyda keltiradi, balki mamlakatning xalqaro imijini shakllantirish, madaniy almashinuvni rivojlantirish va yangi ish o`rinlari yaratishda ham ahamiyatga ega.

Shu bilan birga, turistlarning talab va ehtiyojlari yildan-yilga ortib borayotgani xizmatlar sifati nisbatan yuqori standartlarni joriy etishni taqozo etmoqda. Zamonaviy turistlar nafaqat qulaylik, balki xavfsizlik, gigiyena, ekologik tozalikka ham kata e`tibor qaratadi.

Ana shunday sharoitda muvofiqlikni baholash milliy tizimi muhim ahamiyat kasb etadi. Ushbu tizim orqali turizm xizmatlari belgilangan standartlarga mosligi tekshiriladi va nazorat qilinadi. Natijada, xizmatlar sifati oshadi, iste`molchilar huquqlari himoya qilinadi va mamlakatning turistik jozibadorligi kuchayadi.

Metodologiya. Mazkur ilmiy tadqiqotni amalga oshirishda kompleks yondashuv asosida turli ilmiy usullardan foydalanildi. Bu esa mavzuni har tomonlama chuqur o'rganish imkonini berdi.

Birinchidan, tahlil va sintez usullari yordamida turizm va mehmondo'stlik industriyasida muvofiqlikni baholash tizimining nazariy asoslari o'rganildi. Turli ilmiy manbalar, normativ-huquqiy hujjatlar va amaliy tajribalar tahlil qilinib, umumlashtirildi.

Ikkinchidan, taqqoslash (komparativ) usuli orqali milliy tizimning xorijiy davlatlar tajribasi bilan o'xshash va farqli jihatlari aniqlashtirildi. Bu usul orqali rivojlangan davlatlarda qo'llanilayotgan ilg'or yondashuvlar o'rganildi va ularni milliy tizimga moslashtirish imkoniyatlari baholandi.

Uchinchidan, statistik va mantiqiy tahlil usullari orqali xizmatlar sifati va ularning baholanish darajasiga oid ma'lumotlar umumlashtirildi. Bu esa tizim samaradorligini aniqlashda muhim rol o'ynadi.

Shuningdek, tizimli yondashuv asosida muvofiqlikni baholash tizimi yagona mexanizm sifatida ko'rib chiqildi. Uning tarkibiy qismlari — standartlashtirish, sertifikatlashtirish, akkreditatsiya va nazorat jarayonlari o'zaro bog'liqlikda tahlil qilindi.

Mazkur metodologik yondashuvlar tadqiqot natijalarining ishonchliligini ta'minlashga xizmat qildi.

Natijalar va muhokama. Tadqiqot natijalari shuni ko'rsatadiki, turizm va mehmondo'stlik industriyasida muvofiqlikni baholash tizimi xizmatlar sifatini oshirishda muhim instrument hisoblanadi. Xususan, mehmonxonalarni toifalash (yulduz berish), xizmatlarni sertifikatlashtirish va standartlashtirish orqali xizmat ko'rsatish darajasi ancha yaxshilanadi.

Aniqlanishicha, sertifikatlashtirish jarayoni xizmat ko'rsatuvchi subyektlarni belgilangan talablar asosida faoliyat yuritishga majbur qiladi. Bu esa xizmat sifati barqarorligini ta'minlaydi. Shu bilan birga, akkreditatsiya tizimi baholovchi tashkilotlarning ishonchliligini oshiradi.

Natijalar shuni ham ko'rsatdiki, nazorat va inspeksiya tizimlari muntazam ravishda olib borilganda xizmatlar sifati pasayib ketishining oldi olinadi. Ayniqsa, gigiyena, xavfsizlik va xizmat ko'rsatish madaniyati kabi jihatlar doimiy monitoringni talab qiladi.

Biroq, muhokama jarayonida bir qator muammolar ham aniqlandi. Jumladan, ayrim hududlarda xizmat ko'rsatish darajasi pastligi, standartlarga to'liq amal qilinmasligi va malakali kadrlar yetishmovchiligi kuzatilmoqda. Bundan tashqari, kichik biznes subyektlarida sertifikatlash jarayonlariga nisbatan yetarli tushuncha mavjud emasligi ham muammo sifatida namoyon bo'lmoqda.

Shu nuqtai nazardan, xalqaro tajribani o'rganish va zamonaviy raqamli texnologiyalarni joriy etish muhim ahamiyatga ega. Masalan, onlayn monitoring tizimlari va elektron sertifikatlash mexanizmlari jarayonlarni yanada shaffof va samarali qilish imkonini beradi.

Xulosa va takliflar. Yuqoridagi tahlillar asosida xulosa qilish mumkinki, turizm va mehmondo‘stlik industriyasida muvofiqlikni baholash milliy tizimi sohaning barqaror rivojlanishini ta‘minlovchi muhim omillardan biridir. Ushbu tizim orqali xizmatlar sifati nazorat qilinadi, iste‘molchilar huquqlari himoya qilinadi va turizm bozori tartibga solinadi.

Kelgusida mazkur tizimni yanada takomillashtirish uchun quyidagi yo‘nalishlarga e‘tibor qaratish lozim:

- xalqaro standartlarni keng joriy etish;
- kadrlar malakasini oshirish va professional tayyorgarlikni kuchaytirish;
- raqamli texnologiyalar asosida nazorat tizimlarini rivojlantirish;
- davlat va xususiy sektor o‘rtasidagi hamkorlikni mustahkamlash.

Natijada, mamlakatning turizm salohiyati oshib, xalqaro turizm bozorida raqobatbardoshligi yanada mustahkamlanadi.

Foydalanilgan adabiyotlar

1. O‘zbekiston Respublikasi Prezidenti. “Turizm sohasini rivojlantirishga oid qo‘shimcha chora-tadbirlar to‘g‘risida”gi qaror. – Toshkent, 2019.
2. O‘zbekiston Respublikasi “Standartlashtirish to‘g‘risida”gi Qonuni. – Toshkent, 2021.
3. O‘zbekiston Respublikasi Vazirlar Mahkamasi. Turizm xizmatlarini sertifikatlashtirish tartibi to‘g‘risidagi nizom. – Toshkent, 2020.
4. World Tourism Organization. International Tourism Highlights. – Madrid, 2023.
5. International Organization for Standardization. ISO 9001: Quality Management Systems – Requirements. – Geneva, 2015.
6. World Travel & Tourism Council. Travel & Tourism Economic Impact Report. – London, 2022.
7. Kotler, P., Bowen, J., Makens, J. Marketing for Hospitality and Tourism. – Pearson Education, 2017.
8. Holloway, J.C. The Business of Tourism. – Pearson Education, 2016.