

TURIZM XIZMATLARNING SIFATI VA XAVFSIZLIGINI TA'MINLASHDA  
STANDARTLASHTIRISH VA SERTIFIKATLANISHNING AHAMIYATI

**Axmedjanova Farida Abduxalimovna**

*t.f.n., Samarqand iqtisodiyot va servis instituti*

**Avazbekov Asadbek Azizbek o'g'li**

*Samarqand iqtisodiyot va servis institute talabasi*

**Annotatsiya.** *Turizm xizmatlari sifatini ta'minlash, jahon bozorida raqobatbardoshligini oshirish va boshqarish milliy iqtisodiyotni rivojlantirishning ustuvor yo'nalishlaridandir. Turizm xizmatlari uchun sifat va xavfsizlik talablari standartlar bilan belgilanadi. Turistik xizmatlarning o'ziga xos xususiyatlari bo'lsa-da, ularning turlari har kuni o'zgarib turadi va iste'molchi ehtiyojlaridan kelib chiqib doimiy ravishda rivojlanib boradi. Shu sababli turizm xizmatlarini standartlashtirish, sertifikatlashtirish va global talablarga moslashtirish eng murakkab masalalardan hisoblanadi.*

**Kalit so'zlar:** *xizmatlar, xizmatlarni standartlashtirish, xizmatlarni sertifikatlash, xizmatlar sifati va xavfsizligi, me'yoriy-texnik hujjatlar.*

**Аннотация.** *Обеспечение качества туристических услуг, повышение их конкурентоспособности на мировом рынке и управление ими является одним из приоритетных направлений развития экономики страны. Требования к качеству и безопасности туристических услуг определяются стандартами. Хотя туристические услуги имеют свои особенности, виды услуг меняются ежедневно и постоянно развиваются в зависимости от потребностей потребителей. По этой причине стандартизация, сертификация и адаптация туристических услуг к мировым требованиям являются одними из наиболее сложных вопросов.*

**Ключевые слова:** *услуги, стандартизация услуг, сертификация услуг, качество и безопасность услуг, нормативно-технические документы.*

**Abstract.** *Ensuring the quality of tourism services, enhancing their competitiveness in the global market, and managing them are among the priority areas of national economic development. Quality and safety requirements for tourism services are defined by standards. Although tourism services have their own characteristics, their types change daily and are constantly evolving based on consumer needs. For this reason, standardization, certification, and adaptation of tourism services to global requirements are among the most complex issues.*

**Keywords:** *services, standardization of services, certification of services, quality and safety of services, regulatory and technical documents.*

**Kirish.** *O'zbekistonning 2022–2026 yillarga mo'ljallangan taraqqiyot strategiyasida inson qadrini yuksaltirish va erkin fuqarolik jamiyatini yanada rivojlantirish orqali xalqparvar davlat barpo etish masalasiga alohida e'tibor qaratilgan. Xalqparvar davlat barpo etish*

yo'nalishlaridan biri mamlakatimizda xizmatlar sohasini jadal rivojlantirish, uning iqtisodiyotdagi ahamiyati va hissasini oshirish, xizmatlar sifatini diversifikatsiya qilish va takomillashtirish hamda uning infratuzilmasini kengaytirish, eksport faoliyatini liberallashtirish, eksport tuzilmasi va geografiyasini kengaytirish, iqtisodiyot sohalari va hududlarning eksport imkoniyatlarini kengaytirish va safarbar qilish hisoblanadi.

**Asosiy qism.** Xizmat ko'rsatish sohasi aholi bandligini ta'minlashda eng katta zaxiralardan biri hisoblanadi. Mamlakatimizda uning yalpi ichki mahsulotdagi ulushi 35 foizni tashkil etadi. Xalqaro mehnat tashkiloti tahlillariga ko'ra, servis industriyasining 1 foizga o'sishi kambag'allar sonini 1,5 foizga qisqartiradi. Xizmatlar sifatini yanada yaxshilash, uning xizmatlar bozorida raqobatbardoshligini oshirish hamda aholining xizmatlarga bo'lgan talablarini to'laroq qondirish mamlakatimizning asosiy vazifalaridan biri hisoblanadi. Shuning uchun ham bu vazifani hal etishda respublikamizda amalga oshirilayotgan standartlashtirish va sertifikatlashtirish ishlari muhim rol o'ynaydi. Chunki xizmatlar sifati asosan ularni standartlashtirish va sertifikatlashtirish orqali ta'minlanadi. Xizmatlar sifatini ta'minlashga esa ularning sifat ko'rsatkichlarini me'yorlashtirish orqali erishiladi.

Hozirgi vaqtda iqtisodiy jihatdan rivojlangan mamlakatlarda sifatli xizmat ko'rsatish ushbu sohada foyda olishning asosiy manbai hisoblanadi. Shuni alohida ta'kidlash joizki, xizmatlar sifatiga qo'yiladigan talablar ham standartlar orqali belgilanadi. Standartlarda fan, texnika va xalqaro tajribaning ilg'or yutuqlari aks etadi, chunki standartlarni tuzishda mahsulot va xizmatlar sifati uchun inson hayoti, mol-mulki va atrof-muhit xavfsizligiga oid talablar belgilanadi. Hozirgi kunda amaldagi me'yoriy hujjatlar talablariga mos keladigan turli xil xizmatlar sifatini yanada yaxshilash bo'yicha samarali ishlar olib borilmoqda. Bunday chora-tadbirlar inson hayoti, uning mol-mulki va atrof-muhit uchun xavfsiz hamda jamiyat talablariga mos keladigan xizmat ko'rsatishda muhim omillardan hisoblanadi.

Xizmatlar sohasi ko'p qirrali bo'lishi bilan birga, xizmat turlari iste'molchilarning talablariga qarab kun sayin o'zgarib bormoqda va uzluksiz rivojlanmoqda. Shu sababdan aholiga ko'rsatilayotgan xizmatlarni standartlashtirish va sertifikatlashtirish murakkab masalalardan biri hisoblanadi. Rivojlangan xorijiy mamlakatlar tajribasi shuni ko'rsatadiki, aholiga ko'rsatilayotgan xizmatlarni standartlashtirish va sertifikatlashtirish ko'p hollarda majburiy bo'lmagan, ya'ni ixtiyoriy shaklda olib boriladi, chunki bozor va undagi kuchli raqobat ko'rsatilayotgan xizmatlarni o'z-o'zidan tartibga soladi.

Raqobat kuchli bo'lganligi sababli ushbu sohada standartlarni ishlab chiqish va ularni tatbiq etishga bo'lgan talablar ham kun sayin oshib bormoqda. Mahsulotlar eksport geografiyasining kengayishi va ularning jahon bozorida erkin harakatlanishida turli savdodagi texnik to'siqlar paydo bo'lishining oldini olish uchun xorijiy davlatlarda belgilangan talablarni inobatga olish muhimdir. Shu maqsadda xalqaro, mintaqaviy va xorijiy davlatlarning milliy standartlarini respublikamiz hududida milliy idoraning qaroriga muvofiq milliy standart sifatida o'zgartirishsiz qabul qilish amaliyoti joriy etilmoqda. Hozirda Yevropa standartlashtirish qo'mitasi (CEN), Fransiya standartlashtirish uyushmasi (AFNOR), Germaniya standartlashtirish tashkiloti (DIN) va Rossiya Federatsiyasining

Texnik jihatdan tartibga solish va metrologiya federal agentligi (Rosstandart) kabi tashkilotlar bilan standartlarni qo'llash bo'yicha hamkorlik kelishuvlari mavjud. Ushbu kelishuvlar asosida turli sohalarda ko'rsatilayotgan xizmatlarni standartlashtirish va sertifikatlashtirish bo'yicha ishlar olib borilmoqda.

Ushbu standartlarning asosiy buyurtmachilari — tadbirkorlar, ishlab chiqarish korxonalari, turoperatorlar va xususiy sektor vakillaridir. Bu me'yoriy hujjatlarda iste'molchilar xavfsizligiga daxldor ko'rsatkichlar majburiy, sifat ko'rsatkichlariga oid talablar esa ixtiyoriy hisoblanadi. Shu sababli ko'plab xorijiy korxonalar ikki xil sertifikatga ega bo'ladilar: mahsulotlari uchun majburiy me'yoriy hujjatlar talablariga muvofiqligini tasdiqlovchi sertifikat hamda tashkil etilgan sifat tizimining xalqaro ISO 9001 standartlari talablariga muvofiqligini tasdiqlovchi sertifikat.

Jahon bozorida raqobat muhitining keskinlashuvi ishlab chiqarilayotgan mahsulotlarning bozor talablariga tez moslashishini va raqobatbardosh bo'lishini talab etadi. Hozirda Jahon savdo tashkiloti (WTO) va Standartlashtirish bo'yicha xalqaro tashkilot (ISO) kabi yirik tashkilotlar talablari asosida mahsulotlarning ichki va tashqi bozorlarga erkin kirib borishini ta'minlashda standartlardan foydalanish ko'proq ixtiyoriy tus olmoqda. Shu munosabat bilan yangi tahrirda ishlab chiqilgan standartlashtirish to'g'risidagi qonun milliy standartlarni ixtiyoriy asosda qo'llash amaliyotini taklif etilmoqda. Bunda qo'llanilishi majburiy bo'lgan standartlar ro'yxati faqat O'zbekiston Respublikasi Vazirlar Mahkamasi tomonidan belgilanadi.

Xulosa va tavsiyalar. Turistik xizmatlar sohasida mavjud bo'lgan barcha standartlashtirish va sertifikatlashtirish muammolarini bartaraf etish, barcha soha mutaxassislaridan unumli foydalanish orqali aholiga sifatli xizmat ko'rsatishni ta'minlash maqsadida: xizmat ko'rsatish sifatini oshirish, turistlar xavfsizligini ta'minlash, milliy tizimni yanada rivojlantirish va uni xalqaro standartlarga moslashtirish, turizm va mehmondo'stlik sektori xodimlarining malakasini oshirish va sertifikatlash tizimlarini takomillashtirish.

## Foydalanilgan adabiyotlar

1. International Organization for Standardization. ISO 9001: Quality Management Systems – Requirements. Geneva, 2015.
2. O'zbekiston Respublikasi Turizm qo'mitasi. Turizm sohasida standartlashtirish va sertifikatlashtirish bo'yicha me'yoriy hujjatlar. Toshkent, 2022.
3. O'zbekiston Respublikasi qonunchiligi. Turizm to'g'risidagi qonun. Toshkent, 2019.