



ISSN 2091-5187

СЕРВИС

№2

ИЛМИЙ-АМАЛИЙ
ЖУРНАЛ

2025



СЕРВИС

ИЛМИЙ-АМАЛИЙ ЖУРНАЛ 2025 йил, 2-сони

Муассис: Самарқанд иқтисодиёт ва сервис институти

Ўзбекистон Матбуот ва ахборот агентлиги томонидан 2008 йил 31 декабрда
0561-рақам билан рўйхатга олинган.

ЎзР ОАК Риёсатининг 19.03.2017 й., 239/5-сонли қарори билан эътироф этилган

**Тахририят ижодий
жамоаси:**

Бош муҳаррир:

и.ф.д., проф. М.Э.Пўлатов

Бош муҳаррир

ўринбосари:

и.ф.н., проф. Д.Х.Асланова

Масъул котиб:

и.ф.д., проф. М.Қ.Пардаев

Муҳаррирлар:

и.ф.д., доцент Ф.А.Сафаров

PhD, доцент И.М.Пардаева

PhD, И.Ш.Эрназарова

Техник муҳаррир:

и.ф.н., проф. А.Н.Холиқулов

Корректор:

PhD, доц. С.А.Бабаназарова

Саҳифаловчи:

PhD Х.Н.Очилова

1 йилда 4 маротаба

чоп этилади.

Ўзбекистон худудида

тарқатилади.

Тахририят манзили:

140100, Самарқанд шаҳар,

Амир Темур кўчаси, 9-уй,

тел.: +998(66)233-28-38,

+998(97)913-74-40

факс: +998(366)231-12-53

эл.почта:

samisiservis@mail.ru

Тахририят кенгаши раиси:

М.Э.Пўлатов – Самарқанд иқтисодиёт ва сервис институти ректори, и.ф.д., профессор

Тахририят кенгаши раиси ўринбосари:

Д.Х.Асланова – СамИСИ илмий ишлар ва инновациялар бўйича проректори, и.ф.н., профессор

Тахрир кенгаши аъзолари:

Б.А.Бегалов – Ўзбекистон Республикаси Президенти ҳузуридаги Статистика агентлиги директори, и.ф.д., профессор

М.Қ.Пардаев – СамИСИ профессори, и.ф.д.

Б.К.Ғоибназаров – и.ф.д., профессор.

М.М.Мухаммедов – СамИСИ профессори, и.ф.д.

Д.Р.Зайналов – СамИСИ профессори, и.ф.д.

О.М.Муртазаев – ТДИУ СФ директори, и.ф.д., проф.

М.Р.Болтабаев – ТДИУ профессори, и.ф.д.

Р.Х.Эргашев – ҚарМИИ профессори, и.ф.д.

И.С.Тўхлиев – СамИСИ профессори, и.ф.д.

К.Б.Уразов – СамИСИ профессори, и.ф.д.

Қ.Ж.Мирзаев – СамИСИ профессори, и.ф.д.

Б.И.Исроилов – ТДИУ профессори, и.ф.д.

Г.М.Шодиева – СамИСИ профессори, и.ф.д.

Б.Абдукаримов – СамИСИ профессори, и.ф.н.

Р.Қобилов – Самарқанд вилояти ҳокими ўринбосари

С.Н.Тошназаров – СамИСИ профессори, и.ф.д.

Р.Н.Нормахматов – СамИСИ профессори, т.ф.д.

А.Бектемиров – СамИСИ профессори, и.ф.д.

О.М.Пардаев – СамИСИ профессори, и.ф.д.

М.Т.Алимова – СамИСИ профессори, и.ф.д.

З.Дж. Адилова – ТДИУ профессори, и.ф.д.

Ш.О.Қувондиқов – СамИСИ профессори в.б., иқтисод фанлари доктори

Л.Н.Халикова – СамИСИ профессори, DSc

Ф.А.Сафаров – СамИСИ доценти, DSc

А.М.Каримова – СамИСИ профессори в.б., DSc

Обид Мамаюнович Пардаев Коммунал хизматларни кўрсатишда креатив ёндошув асосида синергетик самарага эришишнинг инновацион йўналишлари	87
Ибодулла Хасанович Ибрагимов, Лариса Алижоновна Мусабоева Подходы к исследованию мультиатрибутивных параметров на рынке образовательных услуг вузов: рекомендации и методология	92
Durbek Mirzaaxmadov Xizmat ko‘rsatish korxonalarini raqobatbardoshligini oshirishning xorij tajribasi	96
ТУРИЗМ ВА МЕҲМОНХОНА ХЎЖАЛИГИ	
Дилафруз Каршиевна Усманова Социальное партнерство как основа диверсификации национального туристского продукта Узбекистана	99
Farida Abdusalimovna Axmedjanova, Sadoqat Murodjonava Vahobova O‘zbekiston turizm xavfsizligini ta’minlashdagi huquqiy va amaliy chora-tadbirlar tahlili	109
Темурбек Бобурмирзо ўғли Саломов Хизмат кўрсатиш тизимида зиёрат туризмини ўрни ва ўзига хос хусусиятлари	111
Rayhona Sadriddinovna Amriddinova, Marjona Otabekovna Asliddinova Navoiy viloyatida qishloq turizmini rivojlantirishda marketing strategiyalarini qo‘llash	114
Зумрад Исламовна Усманова Развитие сферы услуг и туристической индустрии в Узбекистане: тенденции, вызовы и перспективы	117
Матлуба Абдиманабовна Куймуратова Туризмнинг турлари ва улар таркибида экологик туризмнинг ўрни ва аҳамияти	121
Хасан Абдусаидович Рахимов Туризм ва меҳмонхона соҳаси самарадорлигини оширишда қабул қилинадиган бошқарув қарорларининг таснифи	125
Askar Axrorovich Siddikov, Shukurullo Nusratullo o‘g‘li Haqqulov Turizm va mehmonxona sanoatining iqtisodiy ahamiyati	128
Akbarjan Sabirjanovich Madaxanov, Zaynab Sattarovna Naimova, Akmal Akbarjanovich Madaxanov Ekologik va rekreatsion turizm destinatsiyalarini yaratish va ulardan foydalanishda inson omili masalalariga doir mulohazalar	132
Nozima Miraxmad qizi Toirova Turistik xizmatlar bozorining rivojlanish tendentsiyalari: innovatsion yondoshuvlar va ishlab chiqarish samaradorligi	137
Farida Abdusalimovna Axmedjanova, Bekjon Nizom o‘g‘li Ismatullayev Turizm va mehmondo‘stlik industriyasida standartlashtirish va muvofiqlikni baholash xizmatlarining takomillashtirish yo‘llari	141
Rayhona Sadriddinovna Amriddinova Navoiy viloyatida qishloq turizmini rivojlantirishda raqamli texnologiyalardan foydalanish	144
Shaxnoza Toshpulatova Tarixiy arxitektura yodgorliklarining turizm sohasini rivojlantirishdagi ahamiyati va hududlar ijtimoiy-iqtisodiy rivojlanishiga ta’siri	147
Sitora Otabekovna Xamroyeva, Rayxona Sadriddinovna Amriddinova Innovatsion turizm sohasida zamonaviy marketing reklamalarining o‘rni	150
МЕНЕЖМЕНТ ВА МАРКЕТИНГ	
Jahongir Bakhodirovich Ergashev Korxonalarda xarid faoliyatini tashkil etish va boshqarish xususiyatlari	153

Farida Abduxalimovna Axmedjanova – SamISI, Servis kafedrasining dotsenti.

Bekjon Nizom o‘g‘li Ismatullayev – SamISI, TM-524 guruh talabasi

TURIZM VA MEHMONDO‘STLIK INDUSTRIYASIDA STANDARTLASHTIRISH VA MUVOFIQLIKNI BAHOLASH XIZMATLARINING TAKOMILLASHTIRISH YO‘LLARI

Annotasiya. Mazkur maqola turizm va mehmondo‘stlik industriyasida standartlashtirish va sertifikatlashtirish xizmatlarining tahliliga bag‘ishlangan bo‘lib, O‘zbekistonda turizm xizmatlarini standartlashtirish va muvofiqlikni baholashning eski tizimi o‘zini oqlamaganligi va ularni oldini olish uchun yangi milliy tizim yaratganligi, yangi tizim yangi milliy standartlarni qabul qilganligining tahlili keltirilgan. Turizm va mehmondo‘stlik industriyasida mavjud bo‘lgan barcha standartlashtirish va muvofiqlikni baholash muammolarini bartaraf etish uchun tavsiyalar berilgan

Kalit so‘zlar: turizm va mehmondo‘stlik sanoati, standartlashtirish va sertifikatlashtirish xizmatlari, milliy standartlar, turizm xizmatlar, mehmonxona va turistlarni joylashtirish vositalarining boshqa turlari.

Kirish. Turizm sohasi hozirgi kunda jahondagi eng serdaromad sohalardan biri bo‘lib, uning iqtisodiyotdagi ulushi tobora ortib bormoqda. Shuning uchun ko‘pgina mamlakatlar turizm sohasini rivojlantirmoqdalar. Jumladan, mamlakatimizda ham bu sohani rivojlantirishga alohida e‘tibor berilmoqda. O‘zbekistonda so‘nggi yillarda turizm tarmoqlariga qaratilayotgan yuqori e‘tibor natijasida yurtimizga tashrif buyurayotgan mahalliy va xorijiy mehmonlar hamda sohada faoliyat yuritayotgan tadbirkorlik subyektlariga qulay sharoitlar, turizm infratuzilmasini yanada rivojlantirishga yo‘naltirilgan keng ko‘lamli ishlar amalga oshirilyapti. Hozirgi vaqtda iqtisodiy jihatdan rivojlangan mamlakatlarda sifatli xizmat ko‘rsatish, foyda olishning asosiy manbayi hisoblanadi. Shu narsani alohida ta‘kidlash joizki, xizmatlar sifatiga qo‘yiladigan talablar standartlar orqali belgilanadi. Standartda fan, texnika va xalqaro tajribaning ilg‘or yutuqlari shakllanadi, chunki standartlarni tuzishda mahsulot va xizmatlar sifatiga inson hayoti, mol – mulki va atrof-muhit uchun xavfsizlik talablari belgilanadi. Hozirgi kunda amaldagi me‘yoriy hujjatlar talablariga mos keladigan turli xil xizmatlar sifatini yanada yaxshilash bo‘yicha samarali ishlar olib borilmoqda. Jumladan, turizm tarmoqlari hamda joylashtirish vositalarida xizmat turlarining yaqqol ortishi va yuqori servis salohiyatining yo‘lga qo‘yilganini kuzatish mumkin. Bu borada Vazirlar Mahkamasining 2020-yil 10-iyuldagi 433-son qarori bilan «Turistik xizmatlarni sertifikatlashtirish va turistik industriya obyektlarini tasniflash tartibi to‘g‘risida»gi Nizom qabul qilingan. Ushbu Nizom talablariga binoan sertifikatlashtirish ishlarini amalga oshirish o‘zining samarali natijasini bermoqda.

Mavzuga oid adabiyotlar tahlili. Turizm sohasini rivojlantirish va tartibga solish mexanizmlariga bag‘ishlangan ko‘plab tadqiqotlar amalga oshirilgan bo‘lib, ularda turizmni rivojlantirish bo‘yicha davlat siyosatini amalga oshirish bo‘yicha turli xil qarashlar va yondashuvlar ishlab chiqilgan. Olimlardan S.G.Surkov va V.I.Krivoruchkolar “Международный туризм в России: проблемы развития и управления” nomli ilmiy ishlarida xalqaro turizm rivojlanishining omillari, globallashuv jarayonlarining turistik faoliyatga ta‘siriga alohida e‘tibor qaratganlar. M.M.Ramadonova va M.A.Makarchenkolarning “Государственное регулирование туристической деятельности” nomli ilmiy ishlarida turistik faoliyatni tartibga solish usullari, vositalari va shakllari yoritib berilgan. I.S.Tuxliyev, R.Hayitboyev, B.Sh.Safarov, G.R.Tursunovalarning tadqiqotlarida mamlakatimizda turizm sohasini va industriyasini rivojlantirish, turistik-rekrasion xizmatlarni kengaytirishga qaratilgan bo‘lib, unda turizmda rekrasion xizmatlarning shakllanishi masalalariga atroflicha e‘tibor qaratilgan. Biroq yuqorida ta‘kidlab o‘tgan ishlarda turistik industriyasida faoliyatni tartibga solishda standartlashtirish va muvofiqlikni baholashning roli va ahamiyatiga e‘tibor qaratilmagan.

Tadqiqot metodologiyasi. Tadqiqot jarayonida ma‘lumotlar tahlili, analiz, baholash, induksiya va deduksiya usullaridan foydalanildi.

Tahlil va natijalar. Turizm xizmatlarini sertifikatlashtirishning eski tizimi o‘zini oqlamagan, ko‘p yillar davomida turizm xizmatlari sifat va xavfsizlik borasidagi standartlarga

javob bermasdi. Turizm xizmatlari uzoq davrlardan qolgan va dolzarbligini yo‘qotgan, xalqaro talablarga javob bermaydigan standartlar asosida sertifikatlashtiriladi edi.

Bugungi kunda O‘zbekiston Respublikasi Turizm va madaniy meros vazirligi huzuridagi STQ 4 “Turizm va madaniy meros” standartlashtirish bo‘yicha texnik qo‘mita tashkil etilgan. Hozirgi kungacha ushbu texnik qo‘mita tomonidan xalqaro talablar bilan uyg‘unlashtirilgan 14 ta davlat standarti ishlab chiqilgan bo‘lib, so‘nggi yillarda ular asosida muvofiqlashtirilgan turizm xizmatlarning xavfsizligi va sifatini ta‘minlash sezilarli darajada oshdi. Shu jumladan STQ 4 “Turizm va madaniy meros” standartlashtirish bo‘yicha texnik qo‘mita tomonidan O‘z DSt 3296:2023 “Turizm xizmatlari. Joylashtirish vositalari. Balli tasniflash tizimi” davlat standarti ishlab chiqildi va O‘zbekiston Respublikasi Investitsiyalar va tashqi savdo vazirligi huzuridagi O‘zbekiston texnik jihatdan tartibga solish agentligining 2023-yil 7-iyuldagi 05-1560-sonli qarori bilan tasdiqlab joriy etildi.

O‘z DSt 3296:2023 “Turizm xizmatlari. Joylashtirish vositalari. Balli tasniflash tizimi” O‘zbekiston respublikasining davlat standarti, O‘z DSt 3296:2018 “Turizm xizmatlari. Mehmonxonalar va o‘xshash joylashtirish vositalari. Tasniflash tizimi” o‘rniga kiritildi. Yangi davlat standartiga kiritilgan talablar "Hilton", "Hampton by Hilton", "Hyatt Regency Tashkent", "Wyndham Hotels & Resorts" mehmonxonalari biznes vakillari va boshqa mehmonxona vakillari bilan kelishilgan holda kiritildi.

Standart talabiga ko‘ra mehmonxonalarga toifalar “*” (yulduz) belgisi bilan belgilanadi va beshta toifa bo‘yicha tasniflanadi. Joylashtirish vositalari uchun – eng yuqori toifa “*****” (besh yulduz) va eng past “*” (bitta yulduz) belgilanishi hisoblanadi. Joylashtirish vositalari mazkur davlat standartining ilovasiga muvofiq tasniflanadi. Bunda «m» bajarilishi majburiy bo‘lgan talablarni belgilaydi. Majburiy bo‘lmagan talablar bajarilganda esa qo‘shimcha ball beriladi. Ballar yig‘indisiga ko‘ra tegishli yulduz («*», «**», «***», «****», «*****») toifasi beriladi. Joylashtirish vositalarini toifalar bo‘yicha tasniflash quyidagi talablar majmuiga asoslangan: binolar va unga tutash hudud; texnik jihozlar va asbob-uskunalar; nomer fondi; sanitar obyektlar; jamoat joylari; xizmatlarni taqdim qilish.

Mehmonxona xizmatlari o‘ziga xos ko‘rinishga ega bo‘lishi bilan birga, bu xizmat turlari iste‘molchilarning talablariga qarab kun sayin o‘zgarib boradi va to‘xtovsiz rivojlanadi. Shu sababdan mehmonxona xizmatlarni standartlashtirish va muvofiqlikni baholash murakkab masalalardan biri hisoblanadi. Rivojlangan xorijiy mamlakatlarning tajribasi shuni ko‘rsatadiki, mehmonxona xizmatlarini standartlashtirish va muvofiqlikni baholash ko‘p hollarda majburiy bo‘lmagan, ya‘ni ixtiyoriy shaklda olib borilgan, chunki bozor va unda mavjud bo‘lgan jiddiy raqobat ushbu sohada turistlarga ko‘rsatayotgan xizmatlarni o‘z-o‘zidan bir qolipga solib qo‘yadi.

Raqobat kuchli bo‘lganligi sababli ushbu sohada standartlarni ishlab chiqish va ularni tadbiiq etishga bo‘lgan talablar ham kun sayin o‘sib bormoqda. Ishlab chiqilgan standartlarning asosiy buyurtmachilari - soha tadbirkorlari - turoperatorlar, agentlar, mehmonxona rahbarlari, xususiy sektor va iste‘molchilardir. Bu me‘yoriy hujjatlarni iste‘molchilarning xavfsizligiga dahldor bo‘lgan ko‘rsatkichlari majburiy va sifat ko‘rsatkichlariga mansub bo‘lgan talablari ixtiyoriydir. Shuning uchun, ko‘p chet el turoperatorlari ikki xil sertifikat, ya‘ni majburiy, me‘yoriy hujjat talablariga mos kelishini tasdiqlovchi muvofiqlik sertifikatiga hamda tashkil etilgan sifat tizimining xalqaro ISO 9000 seriyali standart talablariga muvofiqligini tasdiqlovchi sertifikatga egadirlar. Bozor iqtisodi rivojlanib borayotgan davlatlarda esa, aksincha holatni kuzatish mumkin: hukumat o‘z zimmasiga javobgarlikni olib, huquqiy va me‘yoriy hujjatlarga asoslangan holda turistik va mehmonxona xizmatlarni tartibga solib boshqarib turadi. Bunda standartlashtirish va muvofiqlikni baholash majburiy tarzda olib boriladi. Yuqoridagi fikrning dalili sifatida O‘zbekiston Respublikasining "Turizm to‘g‘risidagi" Qonunini ko‘rsatib o‘tish mumkin.

Xulosa va takliflar. Turizm sohasidagi mavjud bo‘lgan barcha standartlashtirish va muvofiqlikni baholash muammolarini bartaraf etish, respublikadagi turizm potensialidan unumli foydalanish va turistlarga sifatli xizmat ko‘rsatish uchun O‘zbekiston Respublikasi Texnik jihatdan tartibga solish agentligi mutaxassislari, turizm soha mutasaddi tashkilotlari va soha

ishtirokchilari bilan birgalikda quydagi ishlarni amalga oshirishlarni tavsiya etamiz:

1. Turizm xizmatlari sifatini boshqarish jarayonlarini qabul qilingan xalqaro sifat standartlari asosida tashkil etish va ularga moslashtirish.

2. Mehmonxona xodimlarining yuqori darajadagi kasbiy mahoratlari va vakolatlarini shakllantirish va rivojlantirish, shu asosda yuqori darajadagi mehmondo‘stlik muhitini yaratish;

3. Muvofiqlikni baholash borasida turfirmalar va mexmonxonalar oldida muammo bo‘lgan bir masala normativ hujjatlar talablarini o‘zlarining ishlarida tadbiq qilish.

4. Normativ hujjat talablarini amalga tatbiq etish, akkreditatsiya va muvofiqlikni baholash ishlarini amalga oshirish uchun turopertorlarga va mehmonxona rahbarlariga O‘zbekiston Respublikasi Texnik jihatdan tartibga solish agentligi xodimlari tomonlaridan maslahatlar berish va seminar mashg‘ulotlar o‘tkazib turish.

5. Zaruriyati tug‘ilgan yangi milliy standartlarni ishlab chiqish va joriy etish:

- "Turizm xizmatlari. Umumiy talablar"

- "Turistik va ekskursiya xizmatlari. Turistlar va ekskursiyachilar xavfsizligini ta'minlashga qo‘yiladigan talablar"

- "Inklyuziv turizm xizmatlari"

- "Nogironligi bo‘lgan sayyohlar uchun imkoniyatlari. Umumiy talablar".

- "Ziyorat turizmi. Umumiy talablar" va boshqalar.

Foydalanilgan adabiyotlar ro‘yxati:

1. O‘zbekiston Respublikasi Prezidentining 2022-2026-yillarga mo‘ljallangan yangi O‘zbekistonning taraqqiyot strategiyasi to‘g‘risida. PF-60-son farmoni (28.01.2022- y)
2. O‘zbekiston Respublikasining «Turistik xizmatlarni sertifikatlashtirish va turistik industriya obyektlarini tasniflash tartibi to‘g‘risida»gi Nizomi 2020-yil.
3. O‘zbekiston Respublikasining «Standartlashtirish to‘g‘risida»gi qonuni (03.11.2022-y)
4. O‘zbekiston Respublikasining «Texnik jihatdan tartibga solish to‘g‘risida »gi qonuni (27.02.2023-yil 27-fevral)
5. Axmedjanova F.A. Logistik xizmatlarning sifati va xavfsizligini ta'minlashda standartlashtirish va sertifikatlashtirishning ahamiyati .

<p style="text-align: center;">Ф.Ахмеджанова, Б.Исматуллаев Пути совершенствования услуг стандартизации и оценки соответствия в индустрии туризма и гостеприимства</p> <p>Аннотация. Данная статья посвящена анализу услуг по стандартизации и сертификации в сфере туризма и гостеприимства. Старая система стандартизации и сертификации туристических услуг в Узбекистане не оправдала себя и для их замещения была создана новая национальная система, которая разработала и внедрила новые национальные стандарты в сфере туризма и гостеприимства. По итогам проведенных анализов даны рекомендации по преодолению существующих проблем стандартизации и сертификации в сфере туризма и гостеприимства.</p> <p>Ключевые слова: сфера туризма и гостеприимства, услуги стандартизации и сертификации, национальные стандарты, туристские услуги, гостиницы и другие виды средств размещения туристов.</p>	<p style="text-align: center;">F.Akhmedjanova, B.Ismatullaev Ways to improve standardization and conformity assessment services in the tourism and hospitality industry</p> <p>Abstract. This article is devoted to the analysis of standardization and certification services in the field of tourism and hospitality. The old system of standardization and certification of tourism services in Uzbekistan did not justify itself and to replace them, a new national system was created, which developed and implemented new national standards in the field of tourism and hospitality. Based on the results of the analyses, recommendations were given to overcome existing problems of standardization and certification in the field of tourism and hospitality.</p> <p>Keywords: tourism and hospitality, standardization and certification services, national standards, tourism services, hotels and other types of tourism accommodation.</p>
---	---

ISSN 2091-5187

☞ “СЕРВИС” ☞

Журнал Самарқанд иқтисодиёт ва сервис институти таҳририят
бўлимида нашрга тайёрланди.

19.05.2025 йилда теришга берилди. 06.06.2025 йилда босишга рухсат этилди.
Офсет босма қоғози. Қоғоз бичими 60x84_{1/8}. “Times” гарнитураси. Офсет
босма усули. Шартли босма табағи 14,6. Ҳисоб-нашриёт
табағи 13,75. Адади 100 нусха. Буюртма № 0036А/25

Самарқанд иқтисодиёт ва сервис институтининг
матбаа бўлимида чоп этилди.
Лицензия № 025316.
Реестр № Х-119112.

Манзил: Самарқанд шаҳри, Шохрух кўчаси, 60-уй.

© Самарқанд иқтисодиёт ва сервис институти, 2025.