

TURIZMDA STANDARTLASHTIRISH OBYEKTлари VA SUBYEKTлари

Abdurayimov U.A.

SamISI, Servis kafedrası katta o'qituvchisi

Nurmatov N.R.

SamISI, SAT-123 guruh talabasi

Annotatsiya: *Ushbu maqolada turizm va mehmondo'stlik industriyasida standartlashtirishning OBYEKTлари va subyektlari batafsil tahlili, O'zbekiston milliy standartlari va xalqaro ISO standartlari hamda ularning amaliy ahamiyati yoritilgan. Shuningdek, standartlashtirishning raqobatbardoshlikni oshirishdagi roli, mavjud muammolar va takliflar berilgan.*

Kalit so'zlar: *turizm, mehmondo'stlik, standartlashtirish obyektlari, standartlashtirish subyektlari, O'z DSt 3220, O'z DSt 3296, ISO standartlari, mehmonxona klassifikatsiyasi, xizmat sifati, turist xavfsizligi, raqobatbardoshlik.*

Аннотация: *В данной статье представлен подробный анализ объектов и субъектов стандартизации в сфере туризма и гостиничного бизнеса, национальных стандартов Узбекистана и международных стандартов ISO, а также их практического значения. Рассматривается также роль стандартизации в повышении конкурентоспособности, существующие проблемы и предложения.*

Ключевые слова: *туризм, гостиничный бизнес, объекты стандартизации, субъекты стандартизации, ДСТ 3220, ДСТ 3296, стандарты ISO, классификация гостиниц, качество обслуживания, безопасность туристов, конкурентоспособность.*

Abstract: *This article provides a detailed analysis of the objects and subjects of standardization in the tourism and hospitality industry, the national standards of Uzbekistan and international ISO standards, and their practical significance. It also discusses the role of standardization in increasing competitiveness, existing problems, and proposals.*

Keywords: *tourism, hospitality, standardization objects, standardization subjects, Uz DSt 3220, Uz DSt 3296, ISO standards, hotel classification, service quality, tourist safety, competitiveness.*

Kirish. *Turizm va mehmondo'stlik industriyasi zamonaviy iqtisodiyotning eng dinamik tarmoqlaridan biri bo'lib, xizmatlar sifati, xavfsizligi va bir xilligini ta'minlash muhim ahamiyatga ega. Standartlashtirish bu jarayonda asosiy mexanizm hisoblanadi.*

Standartlashtirish obyektlari — bu standartlashtiriladigan narsalar (xizmatlar, jarayonlar, talablar), subyektlari esa — standartlashtirish jarayonida ishtirok etuvchi tomonlar (davlat, korxonalar, tashkilotlar). Mazkur maqolaning maqsadi — turizm va mehmondo'stlik sohasida standartlashtirish obyektlari va subyektlarini tahlil qilish, ularning o'zaro bog'liqligini ochib berish va O'zbekiston tajribasini ko'rsatishdan iborat.

Standartlashtirish obyektlari. Standartlashtirish obyekt — bu standart talablari qo‘yiladigan mahsulot, jarayon, xizmat yoki tizimdir. Turizm va mehmondo‘stlik industriyasida obyektlar quyidagilarni o‘z ichiga oladi:

1. Turizm xizmatlari:

- Joylashtirish vositalari (mehmonxonalar, glampinglar, o‘tovlar, modulli mehmonxonalar);
- Ovqatlanish xizmatlari (restoranlar, kafe, milliy taomlar);
- Transport xizmatlari (avia, avtobus, temir yo‘l);
- Ekskursiya va tur paketlari;
- Axborot va gid xizmatlari.

2. Jarayonlar va texnologiyalar:

- Bron qilish, ro‘yxatdan o‘tkazish (check-in/check-out);
- Xizmat ko‘rsatish jarayonlari (xona tozalash, ovqat tayyorlash);
- Xavfsizlik choralari (yong‘in, tibbiy, ekologik);
- Sifatni monitoring va baholash jarayonlari.

3. Infratuzilma va materiallar:

- Mehmonxona binolari, jihozlar, mebellar;
- Transport vositalari va ularning jihozlanishi;
- Turistik obyektlar (madaniy meros, tabiat hududlari).

4. Sifat ko‘rsatkichlari va talablar:

- Xizmat darajasi (yulduzli klassifikatsiya);
- Xavfsizlik, gigiyena va ekologik talablar;
- Iste‘molchilar huquqlari va shaffoflik.

O‘zbekistonda asosiy milliy standartlar:

- O‘z DSt 3220:2023 — “Turizm xizmatlari. Joylashtirish vositalari. Umumiy talablar”;
- O‘z DSt 3296:2023 — “Turizm xizmatlari. Mehmonxonalar va o‘xshash joylashtirish vositalari. Balli tasniflash tizimi” (yulduz berish);

- O‘z DSt ISO 18513 — Turizm xizmatlari. Mehmonxona va joylashtirish vositalari. Atamashunoslik;

- O‘zMSt 189:2024 — Modulli mehmonxonalar tasnifi;
- O‘zMSt 190:2024 — Glampinglar va o‘tovlar tasnifi.

Ushbu standartlar xizmatlarning bir xilligini, xavfsizligini va xalqaro talablarga mosligini ta‘minlaydi.

Standartlashtirish subyektlari. Standartlashtirish subyektlari — bu standartlarni ishlab chiqish, joriy etish, nazorat qilish va qo‘llashda ishtirok etuvchi tomonlar.

1. Davlat organlari va muassasalar:

- O‘zbekiston Respublikasi Turizm va madaniy meros vazirligi;
- O‘zbekiston Standartlar instituti (O‘zstandart agentligi);
- Turizm xizmatlarini sertifikatlash markazi;
- Texnik jihatdan tartibga solish agentligi;
- STQ 9 “Turizm sohasida standartlashtirish bo‘yicha texnik qo‘mita”.

2. Turizm korxonalari va tadbirkorlik subyektlari:

- Mehmonxonalar, restoranlar, turagentliklar;
- Transport kompaniyalari;
- Ekskursiya operatorlari.

3. Xalqaro va mintaqaviy tashkilotlar:

- ISO (Xalqaro standartlashtirish tashkiloti);
- UNWTO (Jahon turizm tashkiloti);
- Hotel Stars Union (Yulduzli klassifikatsiya).

4. Iste'molchilar va jamoat tashkilotlari:

- Turistlar va mahalliy aholi;
- Iste'molchilar huquqlarini himoya qilish uyushmalari;
- Nodavlat tashkilotlar va ekspertlar.

Subyektlarning asosiy vazifalari:

- Davlat — standartlarni tasdiqlash va nazorat;
- Korxonalar — standartlarni joriy etish va rioya qilish;
- Xalqaro tashkilotlar — tajriba almashinuvi va uyg'unlashtirish;
- Iste'molchilar — talablar bildirish va fikr-mulohaza berish.

obyektlar va subyektlarning o'zaro bog'liqligi. Standartlashtirish samaradorligi obyekt va subyektlarning uyg'un ishlashiga bog'liq. Masalan, O'z DSt 3296 bo'yicha mehmonxona klassifikatsiyasi (obyekt) mehmonxonalar (subyekt) tomonidan qo'llaniladi, davlat esa nazorat qiladi. Bu jarayon xizmat sifatini oshiradi, turistlar ishonchini mustahkamlaydi va raqobatni kuchaytiradi.

Xulosa. Turizm va mehmondo'stlik industriyasida standartlashtirish obyektlari va subyektlari sohaning barqaror rivojlanishini ta'minlovchi asosiy elementlardir. O'zbekiston milliy standartlarini (O'z DSt 3220, 3296 va boshqalar) xalqaro talablar bilan uyg'unlashtirish orqali turizm xizmatlarining sifati va raqobatbardoshligini oshirish mumkin. Davlat, biznes va jamiyat o'rtasidagi hamkorlikni kuchaytirish bu yo'nalishdagi muhim vazifadir.

FOYDALANILGAN ADABIYOTLAR

1. O'zbekiston Respublikasi "Standartlashtirish to'g'risida"gi Qonuni.
2. O'z DSt 3220:2023 "Turizm xizmatlari. Joylashtirish vositalari. Umumiy talablar".
3. O'z DSt 3296:2023 "Turizm xizmatlari. Mehmonxonalar va o'xshash joylashtirish vositalari. Balli tasniflash tizimi".
4. O'z DSt ISO 18513:2017 "Turizm xizmatlari. Mehmonxona va joylashtirish vositalari. Atamashunoslik".
5. O'zbekiston Standartlar instituti rasmiy hujjatlari.
6. Goeldner, C. R., & Ritchie, J. R. B. (2012). *Tourism: Principles, Practices, Philosophies*.