

## МЕМНОХОНА ХИЗМАТЛАРИДА СИФАТНИ БОШҚАРИШ: СТАНДАРТЛАСHTIRISH VA СЕРТИФИКАТЛАСHTIRISHNING NAZARIY ASOSLARI.

**Anvarova Muhsinaxon Otabek qizi**

Namangan davlat universiteti

Iqtisodiyot fakulteti talabasi

Tel: +99890 409 65 06

[anvarovamuhsinakhon@gmail.com](mailto:anvarovamuhsinakhon@gmail.com)

**Annotatsiya:** Ushbu ilmiy maqolada mehmonxona xizmatlari sifatini boshqarish jarayonida standartlashtirish va sertifikatlashtirishning nazariy asoslari o'rganiladi. Xizmatlarning sifat ko'rsatkichlarini baholash, xalqaro va milliy standartlar tizimini joriy etish hamda sertifikatlashtirish mexanizmlarining samardorligi tahlil qilinadi. Tadqiqot davomida sifat menejmenti tizimlari, xususan ISO standartlari va ularning mehmonxona biznesidagi ahamiyati yoritiladi. Mehmonxona xizmatlari raqobatbardoshligini oshirish, mijozlar ishonchini mustahkamlash hamda barqaror rivojlanishni ta'minlashda sertifikatlashtirishning o'rni ilmiy asosda bayon etiladi. Natijalar sifatni boshqarishda innovatsion yondashuvlarning joriy etilishi kelgusida mehmonxona sohasini rivojlantirishga xizmat qilishi mumkinligi bilan asoslanadi.

**Kalit so'zlar:** Mehmonxona xizmatlari, sifatni boshqarish, standartlashtirish, sertifikatlashtirish, sifat menejmenti tizimi, ISO standartlari, raqobatbardoshlik, xizmat sifati, barqaror rivojlanish.

**Annotation:** This scientific article explores the theoretical foundations of standardization and certification in the process of managing the quality of hotel services. It analyzes the evaluation of service quality indicators, the implementation of international and national standards systems, and the effectiveness of certification mechanisms. The research highlights quality management systems, particularly ISO standards, and their significance in the hotel business. The role of certification in enhancing hotel service competitiveness, strengthening customer trust, and ensuring

sustainable development is scientifically discussed. The findings suggest that the introduction of innovative approaches in quality management may contribute to the future development of the hotel sector.

**Keywords:** Hotel services, quality management, standardization, certification, quality management system, ISO standards, competitiveness, service quality, sustainable development.

**Аннотация:** В данной научной статье исследуются теоретические основы стандартизации и сертификации в процессе управления качеством гостиничных услуг. Анализируется оценка показателей качества услуг, внедрение системы международных и национальных стандартов, а также эффективность механизмов сертификации. В ходе исследования освещаются системы управления качеством, в частности, стандарты ISO и их значимость для гостиничного бизнеса. Научно обосновывается роль сертификации в повышении конкурентоспособности гостиничных услуг, укреплении доверия клиентов и обеспечении устойчивого развития. Результаты показывают, что внедрение инновационных подходов в управление качеством может способствовать дальнейшему развитию гостиничной отрасли.

**Ключевые слова:** Отели, услуги, управление качеством, стандартизация, сертификация, система управления качеством, стандарты ISO, конкурентоспособность, качество услуг, устойчивое развитие.

**Kirish.** Zamonaviy mehmonxona xo‘jaligi nafaqat turar joy taqdim etish, balki keng qamrovli xizmatlar majmuini taqdim etuvchi ko‘p funktsiyali tizimga aylangan. Turizmning globallashuvi va mehmonxona sanoatining jadal rivojlanishi sharoitida xizmat sifati asosiy raqobat omiliga aylangan bo‘lib, u mehmonxonaning bozordagi pozitsiyasi, brend obro‘si va iste’molchilar sodiqligini belgilab beradi.

Mehmonxona xizmatlari turli toifalarga bo‘linadi: joylashuvga asoslangan xizmatlar, shaxsiylashtirilgan xizmatlar, turistik-ma’lumot xizmatlari, tibbiy va sog‘lomlashtirish xizmatlari, shuningdek, biznes xizmatlari. Har bir turdagi xizmatlar

mehmonlar ehtiyojlarini qondirishga va ularning mehmonxonada qolish tajribasini yaxshilashga xizmat qiladi.

Joylashuvga asoslangan xizmatlar mehmonxonaning geografik joylashuvi, atrof-muhitdagi infratuzilma, transport aloqasi, ekologik tozaligi kabi ko'rsatkichlar bilan bog'liqdir. Tadqiqotlar shuni ko'rsatadiki, shahar markazlariga, diqqatga sazovor joylarga, aeroport yoki temir yo'l stansiyalariga yaqin joylashgan mehmonxonalar yuqori darajadagi bandlikka ega bo'ladi.

**Tadqiqot metodologiyasi.** Mavzuning dolzarbligi shundaki, mehmonxona xizmatlarining har bir toifasi muayyan ehtiyoj va maqsadga yo'naltirilgan bo'lib, ularning har birining sifatli tashkil etilishi mehmonxona umumiy xizmat darajasiga, mijozlarning mamnunligiga va brendga bo'lgan sodiqligiga bevosita ta'sir ko'rsatadi. Shunday ekan, xizmat turlarining har biriga alohida funksional va innovatsion yondashuv asosida yondashish, ularni xalqaro standartlar, sifat ko'rsatkichlari va xizmat baholash indikatorlari asosida *sertifikatlashtirish* va *standartlashtirish* zarurati mavjud. Bunday tizimli tartibga solish xizmatlarni muvofiqlashtirish, barqaror sifatni ta'minlash, xizmatlarni solishtirish imkonini yaratadi hamda mehmonxona faoliyatini samarali boshqarishda muhim vositaga aylanadi.

**Tahlil va natijalar.** Mehmonxona xizmatlarining sifati va raqobatbardoshligini ta'minlashda standartlashtirish va sertifikatlashtirish jarayonlari muhim o'rin tutadi. Bu ikki tushuncha o'zaro bog'liq bo'lishiga qaramasdan, ular turli maqsad va vazifalarni bajaradi. Shu sababli, ularning mohiyatini chuqur o'rganish va farqlarini aniqlash amaliyotda muhim ahamiyatga ega.

*Standartlashtirish* – bu muayyan soha yoki faoliyat turida yagona me'yor va qoidalarni belgilash orqali mahsulot, xizmat yoki jarayonlarning sifati, xavfsizligi, mosligi va o'zaro almashinishini ta'minlash jarayonidir. U har xil standart hujjatlar, jumladan, davlat, tarmoq, korxonalar yoki xalqaro darajadagi standartlar orqali amalga oshiriladi. Mehmonxona xizmatlari sohasida standartlashtirish xizmat ko'rsatish sifati, mehmonlar xavfsizligi, sanitariya va gigiyena talablariga rioya qilish kabi mezonlarga asoslanadi.[1]

*Sertifikatlashtirish* esa — mahsulot, xizmat yoki jarayonning belgilangan standartlarga muvofiqligini mustaqil organlar tomonidan rasmiy tasdiqlash jarayonidir. Sertifikatlashtirish natijasida muvofiqlik sertifikat beriladi, bu esa iste'molchilar va hamkorlar uchun ishonch kafolatini yaratadi. Mehmonxona sohasida bu, masalan, yotoqxona tozaligi, xavfsizlik choralari, xizmat ko'rsatish sifati yoki xodimlar malakasiga doir mezonlarga muvofiqligini bildiradi.

Standartlashtirish va sertifikatlashtirish o'rtasidagi asosiy farqlar quyidagilardan iborat:

- **Standartlashtirish** — bu *me'yorlarni ishlab chiqish va joriy etish* jarayoni
- **Sertifikatlashtirish** — bu *shu me'yorlarga muvofiqlikni tasdiqlash* jarayonidir.[2]

*Standartlashtirish va sertifikatlashtirish* - davlat yoki xalqaro organlar tomonidan ishlab chiqiladi, sertifikatlashtirish esa mustaqil tashkilotlar tomonidan amalga oshiriladi. Standartlashtirish - doimiy hujjat asosida faoliyat yuritadi, sertifikat esa ma'lum muddatga amal qiladi va uni yangilab borish talab etiladi. Shu bilan birga, ularning o'zaro bog'liqligi shundan iboratki, sertifikatlashtirish faqat mavjud standartlar asosida amalga oshiriladi. Ya'ni, standartlashtirish – bu asos, sertifikatlashtirish esa uning ustida qurilgan tasdiqlovchi tizimdir. Mehmonxona xizmatlarida sifatlikni ta'minlash, raqobatbardoshlikni oshirish va iste'molchi ishonchini qozonish uchun ushbu ikki tizim birgalikda samarali ishlashi zarur.

**Sertifikatlash va standartlashtirishning asosiy farqlari(1-rasm).**



Sertifikatlash va standartlashtirishning bir biridam tubdan farq qiluvchi jarayonlar hisoblanadi (1-rasm).[3]

*Standartlashtirishning asosiy mohiyati* — barcha mahsulotlar, xizmatlar va jarayonlarning umumiy talablar va me'yorlarga asoslanib, o'zaro muvofiqligini ta'minlashdir. Bu tizim nafaqat sifatni nazorat qilish, balki jarayonlar va tizimlar samaradorligini oshirishga, xavfsizlikni ta'minlashga ham xizmat qiladi. Standartlashtirish tizimi, birinchidan, mahsulot yoki xizmatlar sifatini yaxshilashga, ikkinchidan esa, mijozlarga yuqori darajada ishonchli va barqaror xizmat ko'rsatish imkoniyatini yaratadi.

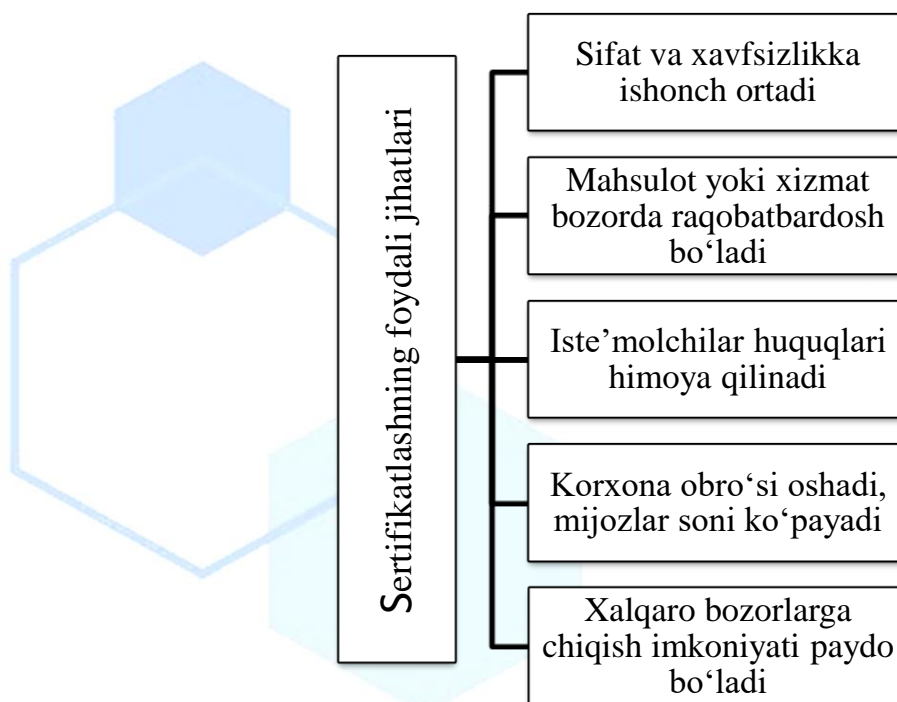
Standartlashtirishning - sifatni ta'minlash va doimiy yaxshilanish demakdir. Standartlashtirish orqali tashkilotlar va xizmat ko'rsatuvchi tashkilotlar o'z jarayonlari va mahsulotlarining sifatini barqaror ravishda oshirishga erishadi. Bu, o'z navbatida, xizmat ko'rsatish jarayonlarining sifati va samaradorligini ta'minlaydi.[4]



### Standartlashtirishning ijobiy taraflari(2-rasm)

*Sertifikatlashtirish* — bu mahsulot, xizmat yoki tizimlarning ma’lum bir standart yoki belgilangan talabga muvofiqligini mustaqil tashkilot tomonidan rasmiy ravishda tasdiqlash jarayonidir. Oddiy qilib aytganda, bu mahsulot yoki xizmat muayyan sifat, xavfsizlik yoki boshqaruv talablariga javob berishini hujjat bilan isbotlash demakdir.

Sertifikatlashtirishning asosiy maqsadi — iste’molchilarga ishonchli, sifatli va xavfsiz mahsulot yoki xizmat taqdim etilayotganini kafolatlashdir. Shu orqali bozorda sog‘lom raqobat muhitini shakllantirish, sifatsiz mahsulotlarning oldini olish, shuningdek, ishlab chiqaruvchilarning mas’uliyatini oshirish imkoniyati yaratiladi. Ayniqsa, mehmonxona xizmatlarida sertifikatlashtirish orqali xizmat ko‘rsatish sifati, gigiyena, xavfsizlik, xodimlar odobi va boshqa muhim jihatlar nazorat qilinadi va yuqori darajaga chiqariladi.[5]



**Sertifikatlashtirishning foydali jihatlari(3-rasm)**

**Xulosa va takliflar.** Ushbu ilmiy tadqiqotda mehmonxona xizmatlari sifatini boshqarish jarayonida standartlashtirish va sertifikatlashtirishning muhim o'rnini yoritildi. Xizmatlarning sifatini baholash va ularni xalqaro va milliy standartlar asosida tartibga solish mehmonxona biznesining sifat darajasini oshirishda muhim omil hisoblanadi. ISO standartlari va sifat menejmenti tizimlari mehmonxona xizmatlarining raqobatbardoshligini oshirish, mijozlar ishonchini mustahkamlash va barqaror rivojlanishni ta'minlashda samarali vositalar bo'lib, ulardan to'g'ri foydalanish mehmonxona sektorining o'sishiga yordam beradi.[6] Sertifikatlashtirish jarayoni mehmonxonalar uchun nafaqat sifatni yaxshilash, balki ichki va tashqi bozorlarda o'z imidjini mustahkamlash imkonini yaratadi.

#### Takliflar

1. ISO standartlarini kengroq joriy etish: Mehmonxona sohasida ISO standartlarini kengroq tatbiq etish, xususan, xizmat sifatini baholash tizimini takomillashtirish zarur. Bu mijozlar bilan uzluksiz aloqani saqlab qolish, ularning ehtiyojlarini qondirish va shuningdek, raqobatbardosh bo'lish uchun muhim ahamiyatga ega.

2. Сертификатlashtirish jarayonining soddalashtirilishi: Serติကတlashtirish jarayonini yanada soddalashtirish va uning xarajatlarini kamaytirish uchun davlat va xususiy sektorda hamkorlik o‘rnatish zarur. Bu, kichik va o‘rta mehmonxonalarining sifatni boshqarish tizimlariga kirish imkoniyatlarini kengaytiradi.

3. Innovatsion texnologiyalarni joriy etish: Sifatni boshqarish jarayonida innovatsion texnologiyalar, masalan, raqamli monitoring tizimlari va sun'iy intellektdan foydalanish xizmatlar sifatini yaxshilashda samarali bo‘lishi mumkin. Mehmonxonalarda mijozlarga tez va aniq xizmat ko‘rsatish uchun yangi texnologiyalarni qo‘llash muhim ahamiyatga ega.

4. Xalqaro sertifikatlarini tan olish va integratsiya qilish: Xalqaro sertifikatlar bilan tanishish va ularni mahalliy bozorga moslashtirish mehmonxonalariga global darajada tan olingan sifatni ta'minlashga yordam beradi. Shuningdek, mehmonxona sohasidagi xalqaro hamkorlikni rivojlantirish uchun sertifikatlashtirish tizimlarini birlashtirish va o‘zaro tan olish jarayonlarini jadallashtirish zarur.

5. Mehmonxona xodimlarini o‘qitish va malakasini oshirish: Mehmonxona xodimlarining malakasini doimiy ravishda oshirish, ularning sifat menejmenti tizimlari bo‘yicha bilimlarini mustahkamlash orqali xizmatlar sifatini yanada yaxshilash mumkin. O‘quv kurslari va treninglar tashkil etish orqali xodimlarning professional kompetensiyalarini oshirish lozim.

Ushbu takliflar mehmonxona xizmatlari sifatini boshqarishda yanada yuqori natijalarga erishish va mehmonxona sohasining barqaror rivojlanishiga katta hissa qo‘shishi mumkin.

#### **References/ Литература/Adabiyotlar:**

1. O‘zRning “Turizm to‘g‘risida”gi qonuni. T., 1999.
2. O‘zRVMning turizmni rivojlantirish va shu sohada kadrlar tayyorlash bilan bog‘liq qarorlari. 1999.



3. Usmanov M.R. O‘zbekistonda turizmni rivojlantirishning mintaqaviy xususiyatlari (Samarqand viloyati misolida). Mirzo Ulug‘bek nomidagi O‘zbekiston Milliy universiteti. 2004.
4. "Tourism: Principles and Practice" - Chris Cooper, C. Michael Hall, Dallen Timothy, David Leslie.
5. "Tourism Management: Analysis, Behaviour and Strategy" - Stephen J. Page.
6. "Information Technology for Travel and Tourism" - Andrew Frew, Mike Garrod.