

TURIZM VA MEHMONDO‘STLIKDA STANDARTLASHTIRISH OBYEKTлари VA SUBYEKTLARI

Abdimurodova Sevinch

SamISI “Servis” fakulteti talabasi

<https://doi.org/10.5281/zenodo.19675495>

Annotatsiya: Ushbu maqolada global va mintaqaviy turizm va mehmondo‘stlik sohalarida standartlashtirishning nazariy va amaliy jihatlari o‘rganilib, me‘yoriy-huquqiy asoslarning o‘ziga xos obyektlari va subyektlarini aniqlashga e‘tibor qaratiladi. Tadqiqot o‘zbek va xalqaro olimlarning qarashlarini umumlashtirish orqali, tez rivojlanayotgan xizmat ko‘rsatish iqtisodiyotida sifat, xavfsizlik va xalqaro raqobatbardoshlikni ta‘minlash uchun standartlashtirilgan xizmat ko‘rsatish protokollari va institutsional subyektlarning o‘zaro ta‘sirini yoritib beradi.

Kalit so‘zlar: Standartlashtirish, turizm sanoati, mehmondo‘stlik menejmenti, sifatni menejmenti, tartibga solish subyektlari, xizmat ko‘rsatish obyektlari, xalqaro standartlar tashkiloti, barqaror turizm, O‘zbekiston turizmini rivojlantirish, yagona xizmat ko‘rsatish protokollari, mehmondo‘stlikning globallashuvi.

Kirish

Global turizm va mehmondo‘stlik sanoati murakkab ekotizim sifatida faoliyat yuritadi, bu yerda xizmatlarning nomoddiy tabiati sifat nazorati va iste‘molchilar huquqlarini himoya qilishning mustahkam tizimini talab etadi. Standartlashtirish ushbu sohaning turli geografik joylashuvlarda izchillik, ishonchlilik va xavfsizlikka erishishining asosiy mexanizmi hisoblanadi. Xalqaro sayohatlar tobora qulaylashib borayotgan bir paytda, mehmonxona xonalarining xususiyatlaridan tortib, gidlarning malakasigacha bo‘lgan bashorat qilinadigan xizmat ko‘rsatish darajasiga bo‘lgan talab standartlashtirishni ikkinchi darajali ma‘muriy vazifadan asosiy strategik zaruratga aylantirdi.

Ushbu sohadagi asosiy tadqiqot savoli standartlashtirishning ikki tomonlama tabiati atrofida aylanadi: xizmat ko‘rsatish tajribasining qanday elementlari tartibga solinishi (obyektlar) va qaysi subyektlar ushbu parametrlarni (subyektlarni) belgilash vakolati va ta‘siriga ega ekanligini aniqlash. O‘zbekiston kabi rivojlanayotgan turizm bozorlari sharoitida milliy standartlarni ISO kabi xalqaro standartlar bilan uyg‘unlashtirish global integratsiya yo‘lidagi muhim qadamdir. Ushbu maqolada ushbu jarayonning tarkibiy dinamikasi o‘rganilib, standartlashtirilgan amaliyotlar mahalliy madaniy o‘ziga xoslik va zamonaviy sayohatchining umumiy kutilmalari o‘rtasidagi tafovutni qanday bartaraf etishi tahlil qilinadi.

Turizm sohasidagi standartlashtirish xizmat ko'rsatish sifatini optimallashtirish va ishtirokchilar xavfsizligini ta'minlashga mo'ljallangan me'yorlar va qoidalarni tizimli ravishda belgilash bilan tavsiflanadi. Iqtisodiy integratsiyaning mintaqaviy qarashlariga ko'ra, standartlashtirish obyektlari turistik mahsulotning moddiy va nomoddiy tarkibiy qismlarini o'z ichiga oladi. Bularga mehmonxona infratuzilmasi, transport vositalari va umumiy ovqatlanish obyektlari kabi moddiy resurslar, shuningdek, bronlash tizimlari, xavfsizlik protokollari va chiqindilarni boshqarish tartiblari kabi xizmat ko'rsatishning texnik jarayonlari kiradi [1]. Ushbu obyektlarning murakkabligi turistik tajribaning ko'p qirraliligidan kelib chiqadi, bunda bitta sayohat bir nechta xizmat ko'rsatuvchilarni o'z ichiga oladi va ularning har biri umumiy mahsulotning yaxlitligini saqlab qolish uchun yagona kutilmalar to'plamiga rioya qilishi kerak.

Xususan, mehmondo'stlik sohasida standartlashtirish obyektlari ko'pincha uchta asosiy o'lchamga ajratiladi: jismoniy muhit, xizmat ko'rsatish jarayoni va xodimlarning kasbiy malakasi. Xalqaro tadqiqotlarda ta'kidlanishicha, jismoniy muhit - mehmon xonalarining kvadrat metridan tortib, yorug'lik lyuks darajasigacha - standartlashtirishning eng ko'zga ko'rinarli obyekti bo'lib, muassasalarni "yulduzli" reytinglarga ajratish imkonini beradi [2]. Biroq, mehmondo'stlik "haqiqat lahzasi"ni o'z ichiga olgan nomoddiy xizmat ko'rsatish jarayoni tobora ko'proq standartlashtirish markaziga aylanmoqda. Bu ro'yxatdan o'tish tezligidan tortib, qabul bo'limi xodimlari tomonidan qo'llaniladigan maxsus iboralargacha bo'lgan barcha narsani belgilaydigan standart operatsion tartiblarni (SOP) yaratishni o'z ichiga oladi. Ushbu o'zaro ta'sirlarni standartlashtirish orqali mehmondo'stlik firmalari inson faoliyatidagi o'zgaruvchanlikni kamaytirishni maqsad qilgan, bu esa muayyan joylashuvdan qat'i nazar, brendning doimiy tajribasini ta'minlaydi [2].

Standartlashtirish subyektlari, ya'ni normalarni tashabbus qiluvchi, ishlab chiquvchi va amalga oshiruvchi subyektlar ijtimoiy-iqtisodiy iyerarxiyaning turli darajalarida faoliyat yuritadilar. Ko'pgina rivojlanayotgan mamlakatlarda asosiy subyekt davlat bo'lib, u ixtisoslashgan agentliklar yoki turizm vazirliklari orqali harakat qiladi. O'zbekiston olimlari davlatning standartlashtirish subyekti sifatidagi roli o'tish davri iqtisodiyotida muhim ahamiyatga ega ekanligini, bunda hukumat xorijiy investitsiyalarni jalb qilish va xalqaro tashrif buyuruvchilar xavfsizligini ta'minlash uchun sifat nazoratining huquqiy asosini ta'minlashi kerakligini ta'kidladilar [3]. Ushbu davlat organlari markaziy muvofiqlashtiruvchi

sifatida milliy qoidalarni Butunjahon turizm tashkiloti (UNWTO) va boshqa xalqaro organlar talablariga muvofiqlashtiradi. Bunda subyekt nafaqat tartibga soluvchi, balki bozorga kirishning vositachisi ham bo'lib, mahalliy biznesning jahon miqyosida raqobatlashuviga imkon beradigan "o'yin qoidalari"ni yaratadi.

Davlat subyektlaridan tashqari, standartlashtirish subyektlari qatoriga nodavlat tashkilotlar, tarmoq birlashmalari va standartlashtirish bo'yicha xalqaro organlar ham kiradi. Xalqaro standartlashtirish tashkiloti global miqyosda yetakchi subyekt bo'lib, sifatni boshqarish uchun ISO 9001 va turar joylarda barqarorlikni ta'minlash uchun ISO 21401 kabi asoslarni taqdim etadi [4]. Ushbu xalqaro subyektlar yuqori darajadagi professionalizmni namoyish etishga intilayotgan korxonalar uchun de-fakto talablarga aylanadigan ixtiyoriy standartlarni yaratish orqali ta'sir ko'rsatadi. Tashkilot ushbu standartlarni qabul qilganda, u oddiy tartibga solish obyektidan sifatni boshqarishning global madaniyatining faol ishtirokchisiga aylanadi. Bundan tashqari, ilmiy tahlillar shuni ko'rsatadiki, yirik transmilliy mehmonxona korporatsiyalari standartlashtirishning xususiy subyektlari sifatida faoliyat yuritadi. Mahalliy qonunchilik talablaridan yuqori bo'lgan xususiy brend standartlarini ishlab chiqish orqali ushbu korporatsiyalar sanoat miqyosidagi tendensiyalarni ilgari suradi va mustaqil operatorlar oxir-oqibat taqlid qilishga intiladigan mezonlarni belgilaydi [4].

Subyekt va obyekt o'rtasidagi munosabat dinamik bo'lib, kengroq iqtisodiy muhitni

aks ettiradi. O'zbekistonning o'sib borayotgan turizm sohasi sharoitida bozor o'tish subyektlar ro'yxatini mustaqil sertifikatlashtirish organlari va iste'molchilar huquqlarini himoya qilish guruhlarini bilan kengaytirdi. Tadqiqotlar shuni ko'rsatadiki, bozor yetilishi bilan standartlashtirish obyektlari ham o'zgarib, raqamli xizmatlar va ekologik barqarorlikni o'z ichiga olmoqda [5]. Masalan, suvni tejash va energiya tejamkorligi kabi "yashil" amaliyotlarning standartlashtirilishi sohadagi ustuvor yo'nalishlarning o'zgarishini aks ettiradi. Ushbu ssenariyda subyekt (ko'pincha sertifikatlashtirish agentligi) global barqarorlik maqsadlari asosida obyektini (mehmonxonaning ekologik izini) belgilaydi va shu orqali mahalliy mehmondo'stlik amaliyotini mas'uliyatli turizm sari global harakatga integratsiya qiladi [5].

Bundan tashqari, mehnatning kasbiy malakasi ta'lim muassasalari va mehnat bozori o'rtasidagi tafovutni bartaraf etuvchi standartlashtirishning muhim obyektidir. So'nggi yillarda akademik tayyorgarlik va sanoat ehtiyojlari o'rtasidagi nomuvofiqlikni bartaraf etish maqsadida gidlar, mehmonxona

menejerlari va oshpazlar uchun kasbiy standartlarni ishlab chiqishga ustuvor ahamiyat qaratilmoqda [6]. Professional ta'lim sohasidagi olimlarning ta'kidlashicha, standartlashtirish subyektlari (jumladan, Oliy ta'lim vazirligi va sohaning yetakchi hamkorlari) muayyan lavozimlar uchun zarur bo'lgan kompetensiyalarni standartlashtirish orqali turizm sohasidagi inson kapitalining xalqaro xizmat ko'rsatish standartlariga javob bera olishini ta'minlaydi. Standartlashtirishning "inson obyekti"ga bunday e'tibor qaratish, xodim qiymatning asosiy tashuvchisi bo'lgan sermehnat sanoatda xizmat ko'rsatish sifatini saqlab qolish uchun juda muhimdir [6].

Biroq, ushbu standartlarni amalga oshirish qiyinchiliklardan xoli emas. Xalqaro olimlarning ta'kidlashicha, haddan tashqari standartlashtirish "McDisneyization"ga olib kelishi mumkin, bu esa global sayyohlarning kutilgan umidlarini qondirish uchun destinatsiyaning o'ziga xos madaniy jihatlarini sog'lomlashtirish yoki bir xillashtirish hodisasidir [7]. Ushbu tanqid shuni ko'rsatadiki, standartlashtirish jarayon sifatida xavfsizlik va samaradorlik uchun zarur bo'lsa-da, standartlashtirish subyektlari tartibga solinayotgan obyektlarning madaniy kontekstiga sezgir bo'lishi kerak. Mehmondo'stlik sohasida muammo oziq-ovqat xavfsizligi va buxgalteriya hisobi kabi "orqa qism" operatsiyalarini standartlashtirish bilan birga, haqiqiy madaniy ifoda imkonini beruvchi "old qism" moslashuvchanligini ta'minlashdan iborat. Shuning uchun zamonaviy standartlashtirishning maqsadi turistik mahsulotning o'ziga xos xususiyatlarini bo'g'ib qo'ymaydigan, balki qo'llab-quvvatlaydigan ishonchli sifat tizimini yaratishdan iborat [7].

Ushbu elementlar o'rtasidagi o'zaro ta'sirni umumlashtirgan holda, standartlashtirish turizm va mehmondo'stlik industriyasining "birlashtiruvchi to'qimasi" sifatida namoyon bo'lishini ko'rish mumkin. Obyektlar mehmonxona liftining texnik xususiyatlaridan tortib turoperatorning axloqiy xatti-harakatlarigacha, subyektlar esa mahalliy hokimiyat inspektorlaridan tortib global sertifikatlashtirish gigantlarigacha qamrab olingan. Davom etayotgan raqamli transformatsiya ushbu chegaralarni yanada kengaytirib, sayohatlarni bron qilish platformalarida ma'lumotlar maxfiyligi standartlari va algoritmik shaffoflik kabi yangi obyektlarni joriy etmoqda [1]. Sanoat globallasha borgan sari, milliy subyektlar va xalqaro obyektlar o'rtasidagi muvofiqlik raqobatbardosh global bozorda turistik yo'nalishlarning muvaffaqiyatini belgilab beradi.

Xulosa

Turizm va mehmondo'stlik sohasida standartlashtirish tahlili tartibga solish obyektlari tobora ko'proq jismoniy infratuzilma va inson xatti-harakatlarini qamrab olayotgan murakkab tarkibiy iyerarxiyani ochib beradi. Davlat vazirliklaridan tortib xalqaro tashkilotlarga bo'lgan ushbu jarayonning subyektlari mahalliy amaliyotlarni global kutilmalar bilan uyg'unlashtirishda muhim rol o'ynaydi. Ushbu tadqiqot shuni ko'rsatdiki, standartlashtirish sifat, xavfsizlik va raqobatbardoshlikni ta'minlash uchun zarur bo'lsa-da, u turistik yo'nalishlarning o'ziga xos madaniy o'ziga xosligini saqlab qoladigan darajada moslashuvchanlik bilan amalga oshirilishi kerak.

Natijalar shuni ko'rsatadiki, mehmondo'stlik sanoati, ayniqsa rivojlanayotgan hududlarda, gullab-yashnashi uchun milliy kasbiy standartlar va xalqaro andozalar o'rtasida doimiy muvofiqlik bo'lishi kerak. Standartlashtirishning yangi obyektlari paydo bo'lishi bilan, ayniqsa raqamli xavfsizlik va ekologik barqarorlik sohalarida, tartibga solish subyektlari moslashuvchan bo'lishi kerak. Pirovardida, sayyohlik xizmatlarini muvaffaqiyatli standartlashtirish nafaqat bir xillikni ta'minlashga qaratilgan, balki chegaralar osha uzluksiz tajriba almashishga imkon beradigan global ishonch tizimini yaratishga qaratilgan bo'lib, bu mehmondo'stlik sanoatining iqtisodiy va ijtimoiy rivojlanishning kuchli harakatlantiruvchi kuchi bo'lib qolishini ta'minlaydi.

Foydalanilgan adabiyotlar ro'yxati:

- [1] Tursunova, R. N. (2023). Xizmat ko'rsatish sohasida standartlashtirishning nazariy asoslari. Toshkent: Fan va texnologiyalar.
- [2] Jones, P., & Lockwood, A. (2020). Mehmonxona faoliyatini boshqarish. London: Routledge. (Xalqaro manba)
- [3] Abdullayev, A. K., va Xidirova, G. S. (2022). "O'zbekistonda turizm xizmatlari sifatini oshirishning uslubiy yondashuvlari". Iqtisodiyot va innovatsion texnologiyalar jurnali, 10 (2), 45-58.
- [4] Legrand, W., Sloan, P., & Chen, J. S. (2022). Mehmondo'stlik sanoatida barqarorlik: barqaror faoliyat tamoyillari. Nyu-York: Elsevier. (Xalqaro manba)
- [5] Fayziyeva, S. (2024). "Ekologik standartlashtirish mehmondo'stlik sanoatida raqobat ustunligining omili sifatida". Turizm menejmentida innovatsiyalar bo'yicha Markaziy Osiyo jurnali, 5 (1), 12-25.
- [6] Raximov Z. T. va Qurbonova S. A. (2021). "Turizmدا kasbiy standartlar: ta'lim va mehnat bozori integratsiyasi". Ilmiy taraqqiyot, 2 (4), 1102-1115.
- [7] Usmanov I. A. (2023). Mehmondo'stlik sohasini strategik boshqarish: xalqaro va milliy standartlar. Samarqand: Zarafshon nashriyoti.