

Mansurov Zokir Xusanovich,

Madaniy meros ob'yektlari muammolarini
o'rganishva turizmni rivojlantirish ilmiy-tadqiqot
institutininig mustaqil tadqiqotchi

MEHMONXONA XIZMATLAR BOZORINI SAMARALI RIVOJLANTIRISH MEKANIZMINI TAKOMILLASHTIRISH

UO'K: 640.4

DOI: 10.34920/EIF/VOL_2023_ISSUE_3_8

MANSUROV Z.X. MEHMONXONA XIZMATLAR BOZORINI SAMARALI RIVOJLANTIRISH MEKANIZMINI TAKOMILLASHTIRISH

Ushbu maqolada mehmonxona va joylashtirish vositalariga qo'yilgan davlat talablarini optimallashtirish, tadbirkorlik subyektlarini davlat tomonidan qo'llab-quvvatlash, xorijiy davlatlarda hamda O'zbekistonda "yulduz"li mehmonxonalarga qo'yilgan talablar, "yulduz" olish talablarini kamaytirish yoki susaytirish mehmonxonalar obrusi va maqomini, shuningdek, tasniflanishi sifatini pasayishiga olib keluvchi omil bo'lishi tahlil qilingan. Mehmonxona va joylashtirish vositalarining o'sishiga ta'sir qiluvchi omillar, sifatli kadrlar tayyorlash, bozor talablariga mos xizmat ko'rsatishni tashkil qilish orqali turizmni rivojlantirish asoslantirilgan.

Kalit so'zlar. Mehmonxona, joylashtirish vositalari, tadbirkorlik, bozor talabi, tashqi o'zgarishlar, mehmonxonalarga talablar, Davlat Standartlari, kadrlar tayyorlash, professional.

МАНСУРОВ З.Х. СОВЕРШЕНСТВОВАНИЕ ЭФФЕКТИВНОГО МЕХАНИЗМА РАЗВИТИЯ РЫНКА ГОСТИНИЧНЫХ УСЛУГ

В данной статье рассмотрены оптимизация государственных требований к гостиницам и средствам размещения, государственная поддержка субъектов предпринимательства, требования к «звездным» гостиницам в зарубежных странах и Узбекистане, показано, что снижение или смягчение требований для получения «звезды» будет фактором, ведущим к снижению репутации и статуса гостиниц, а также качества их классификации. Обоснованы факторы, влияющие на рост гостиничного бизнеса и средств размещения, развитие туризма через подготовку качественных кадров, организацию обслуживания в соответствии с требованиями рынка.

Ключевые слова: гостиница, средства размещения, предпринимательство, рыночный спрос, внешние изменения, требования к гостиницам, ГОСТы, подготовка кадров, профессионал.

MANSUROV Z.KH. IMPROVING THE EFFECTIVE DEVELOPMENT MECHANISM OF THE HOTEL SERVICES MARKET

In the article is discussed the issues of state requirements optimization for hotels and accommodation facilities, state support of business entities, international requirements for "star" hotels and in Uzbekistan, disclosed that reduction or weakening of requirements for obtaining "star" will be a factor leading to a decrease of hotels reputation and status, as well the quality of their classification. The development of tourism is justified by the factors affecting the growth of hotels and accommodation facilities, the training of quality personnel, the organization of service in accordance with market requirements.

Key words: hotel, accommodation facilities, entrepreneurship, market demand, external changes, requirements for hotels, state standards, personnel training, professional.

Kirish. Jahondagi beqaror iqtisodiy, ijtimoiy va siyosiy vaziyatga qaramay, turizm va mehmonxona sohasi jadal rivojlanishda davom etmoqda. Turizm va mehmonxona sohasining rivojlanishi talabiga qarab taklif etilayotgan mehmonxona xizmatlari turlarining ortishiga sabab bo'lmoqda. "O'zbekiston turizm va mehmonxona sohasidagi bozorda o'z o'rniga ega bo'lishiga qaramasdan, turistlarga qulay sharoit yaratish, mehmonxona va joylashtirish vositalari, servis xizmatini yaxshilash, jozibadorligini oshirish va reklamani kuchaytirish darajasi juda past"¹. Ushbu maqsadda, mehmonxona va joylashtirish vositalari ulardagi xizmatlarni sezilarli o'sishi borasida tadqiqotlar o'tkazish dolzarb ahamiyatga ega.

Mehmonxona xo'jaligi sohasining barqarorligini ta'minlash professional kadrlar salohiyatiga bog'liq bo'lib, yangi texnologiyalarning jamiyatga kirib keliishi va mehmonxona xizmatlari sifatini oshirib borishni inobatga olib, muntazam mutaxassislarning malakasini oshirish dolzarb ahamiyatga ega. Shuningdek, "mehmonxona xo'jaligi professional faoliyatning murakkab sohasidir"². Bunda, mehmonxona va joylashtirish vositalarining biznes sharoitidagi tashqi o'zgarishlarga juda tez moslashishi katta ahamiyatga ega. Har bir mijozga qiyin raqobat sharoitida sifatli xizmat ko'rsatish bozor talabiga aylangan. Amaliyot shuni ko'rsatadiki, mehmonxona sohasining rivojlanishi, xalqaro e'tirof etilgan standartlarga va bozor talablariga javob berishiga bog'liq.

¹ <https://kun.uz/uz/news/2018/01/02/uzbekistonda-turizm-kaj-avolda-va-uni-rivozlantiris-ucun-nimalar-kilis-kerak-mutahassis-takliflari>.

² Fedorov, R. G. Gostinichniy biznes kak sostavlyayushaya sovremennoy industrii turizma / R. G. Fedorov. — Tekst : neposredstvenniy // Molodoy ucheniy. — 2013. — № 4 (51). — S. 307-311. — URL: <https://moluch.ru/archive/51/6687/> (data obrazeniya: 15.02.2023).

Ilmiy muammoning qo'yilishi.

O'zbekiston Respublikasi Prezidentining 2018-yil 4-iyuldagi "O'zbekiston Respublikasiga xorijiy fuqarolarning kirishi tartibini optimallashtirishga doir qo'shimcha chora-tadbirlar to'g'risida"gi PQ-3836-son qarori bilan xorijiy fuqarolarning respublikaga kirishi tartibini yanada takomillashtirish, elektron kirish vizasini rasmiylashtirish va berish bo'yicha interaktiv xizmatlarni, shuningdek, bir qator xorijiy mamlakatlar fuqarolari uchun O'zbekiston Respublikasiga vizasiz qisqa muddatli kirish va 16 yoshga to'lmagan xorijiy fuqarolarning O'zbekiston Respublikasiga vizasiz kirish tartibini joriy qilish yo'li bilan xorijiy fuqarolarning kirish vizasini olish jarayonlari soddalashtirildi³.

Sohani rivojlanishi borasida bir qator ilmiy tadqiqot ishlari olib borilgan. Xususan, Yu.N. Saybel mehmonxona boshqaruvini avtomatlashtirish orqali xizmatlar samaradorligini oshirish xususida tadqiqot olib borgan⁴.

Katerina Berezina, Cihan Cobanoglu, Brian L. Miller, Francis A. Kwansa "The impact of information security breach on hotel guest perception of service quality, satisfaction, revisit intentions and word-of-mouth" nomli ilmiy maqolasiga ko'ra "Mehmonxona xizmat ko'rsatish jarayonida eng avvalo axborot xavsizligiga ahamiyat qaratishi lozim. Har bir mijozga xizmat ko'rsatish jarayonida, mehmonxona mijozning ayrim shaxsiy, ijtimoiy, madaniy va iqtisodiy ma'lumotlar bazasiga ega bo'ladi. Bunday ma'lumotlarni saqlash va har qanday sharoitda oshkor etmaslik, mehmonxona xizmat ko'rsatish

³ Qonunchilik ma'lumotlari milliy bazasi, 15.01.2022-y., 06/22/52/0029-son), <https://lex.uz/docs/-3810649>.

⁴ Международный научный журнал "Молодой учёный", № 10 (114) / 2016 ISSN 2072-0297, 857-bet.

obrusiga ijobiy ta'sir qilishi" mumkinligi haqida fikr yuritgan¹.

Aleksa S. "Influence of specialized hotels on employees' perception of abuse in the selective tourism destination" nomli maqolasida "Ixtisoslashtirilgan mehmonxonalar xodimlarini qobiliyatiga va ixtisosliligiga qarab o'qitish, ularning ish vaqtlarini to'g'ri taqsimlash, ularga noto'g'ri munosabatda bo'lishni oldini olish, xodimlar o'rtasidagi bag'rikenglik darajasini oshirish" mehmonxona sohasini rivojlantirishga olib kelishi haqida tadqiqot olib borgan².

D. Norkulova, J. Fattayev "O'zbekistonda mehmon uylari faoliyatini mobil ilovalar orqali takomillashtirish" nomli ilmiy maqolasida "A.F. Nuriyaxmetova oilaviy mehmon uylarini qishloq joylarida sayyohlarni joylashtirish vositasi sifatida ta'riflagan bo'lsa, E.E. Osipova mehmon uyining kelajakdagi egasi marketing asoslarini bilishi kerakligiga e'tibor qaratgan. A.I. Chupaxina qisqa muddatli xizmatlarni taqdim etish haqida, Y.A. Balashova esa "uyda bo'lgan kabi" shiori ostidagi xizmat ko'rsatishga" e'tibor qaratgan³.

Biroq, olib borilgan tadqiqotlarda mehmonxona va joylashtirish vositalariga qo'yiladigan davlat talablarini optimallashtirish orqali xizmatlar sohasini rivojlantirish mumkinligiga e'tibor qaratilmaganligi bois, mazkur tadqiqotda bu masalaga ahamiyat berildi.

Tadqiqot metodologiyasi. Tadqiqotda mehmonxona va joylashtirish vositalari fondi o'sish dinamikasiga ta'sir qiluvchi omillar, sohada sifatli xizmat ko'rsatishning o'ziga xos xususiyatlari tahlil qilindi.

Mavzu doirasida muammolarni chuqur tahlil qilish, ilmiy asoslangan xulosa va tavsiyalarni ishlab chiqish maqsadida induksiya va deduksiya, qiyosiy tahlil qilish, xorijiy va O'zbekistonda olib borilgan ilmiy tadqiqotlarni o'rganish va tahlil qilish orqali olingan ma'lumotlar asosida qiyosiy tahlil usulidan foydalanildi.

Tahlil va natijalar. 2020-yil turizm sohasi dunyo miqyosida inqirozga yuz tutdi deyish mumkin. Bu

yilda xalqaro tashriflar ko'rsatkichi avvalgi yilga qaraganda 74 foizga qisqardi. Pandemiya, ayniqsa, Tailand, Filippin, Meksika, Ispaniya kabi yalpi ichki mahsulotning sezilarli qismi turizmning ulushiga to'g'ri keluvchi mamlakatlar uchun og'ir zarba bo'ldi⁴.

Nigora Shaymanovanning "Xalqaro mehmondo'stlik sanoati tajribasini O'zbekistonda qo'llash" nomli maqolasida "O'zbekiston "The guardian" nashri tomonidan dunyoning eng yaxshi sayyohlik yo'nalishi, "Wanderlust" nazdida eng tez rivojlanayotgan davlat, "grandvoyage" hisob-kitobiga ko'ra eng yaxshi rivojlanayotgan o'lka deb topildi. BMT huzuridagi Jahon turizm tashkiloti O'zbekistonni turizm sohasida shiddat bilan rivojlanayotgan davlatlar ro'yxatida 4-o'rin bilan baholanganiga"⁵ muallif tomonidan e'tibor qaratilgan.

Turli ijtimoiy-iqtisodiy jarayonlarga qaramasdan jahonda turizm sohasi rivojlanishda davom etmoqda. O'zbekistonda ham turizm va mehmonxona sohasi jadal rivojlanmoqda. Turli tadbirlarda turizm sohasini rivojlantirish yuzasidan kelishuvlar amalga oshirilib, xorijiy turistlarning mamlakatimizga tashrif buyurishi yildan yilga ko'payishiga sabab bo'lmoqda. Xususan, Samarqand-2022 Shanxay Hamkorlik Tashkiloti (ShHT) sammiti doirasida Hindiston, Qozog'iston, Xitoy, Qirg'iziston, Pokiston, Rossiya, Tojikiston va O'zbekiston tomonidan mamlakatlar o'rtasida turizm rivojlanishi uchun qulay shart-sharoitlar yaratish va xorijiy davlatlar aholisini o'zaro bir-birlarining madaniy hayoti bilan yanada yaqinroq va yaxshiroq tanishtirish ko'zda tutilgan⁶. ShHTga a'zo hamda kuzatuvchi mamlakatlarda 3.2 mlrddan ortiq aholi istiqomat qiladi. Bu dunyo aholisining 40%ni tashkil qiladi. Turizm sohasining rivojlanishi mehmonxonalarga bo'lgan talabni oshiradi.

Shu maqsadda, mehmonxona va joylashtirish vositalarining o'sishiga ta'sir qiluvchi omillarni, sohaning rivojlanishi sifatli kadrlar tayyorlashga bog'liqligini, bozor talablariga mos xizmat ko'rsatishning tashkil qilish vositalarini o'rganib chiqdik.

O'zbekiston Respublikasi Vazirlar Mahkamasining 2020-yil 10-iyuldagi "O'zbekiston Respublikasida turizm sohasini tiklash va rivojlantirish uchun qulay shart-sharoitlarni yaratish chora-tadbirlari to'g'risida"gi 433-son qarori 2-ilovasiga muvofiq

¹ Katerina Berezina, Cihan Cobanoglu, Brian L. Miller, Francis A. Kwansa, (2012), "The impact of information security breach on hotel guest perception of service quality, satisfaction, revisit intentions and word-of-mouth", "International Journal of Contemporary Hospitality Management" maqolasi, Vol. 24 Iss: 7 pp. 991 – 1010 <http://dx.doi.org/10.1108/09596111211258883>

² Aleksa S. Vucetic, (2018) "Influence of specialized hotels on employees' perception of abuse in the selective tourism destination", International Journal of Contemporary Hospitality Management, Vol. 30. Issue: 2, pp.740-756, <https://doi.org/10.1108/IJCHM-08-2016-0434>

³ Servis ilmiy-amaliy jurnali. 2022-yil, 2-son, 138-bet.

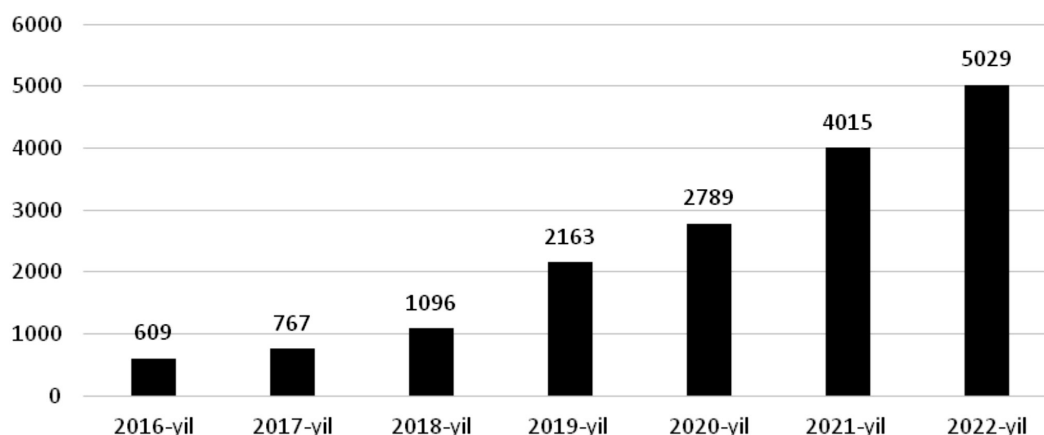
⁴ <https://bugun.uz/2021/07/22/reyting-garbdan-sharqqacha-dunyoning-eng-kop-sayyoh-tashrif-buyuruvchi-davlatlar>.

⁵ <https://cyberleninka.ru/article/n/xalqaro-mehmondo-stlik-sanoati-tajribasini-o-zbekistonda-qo-llash>.

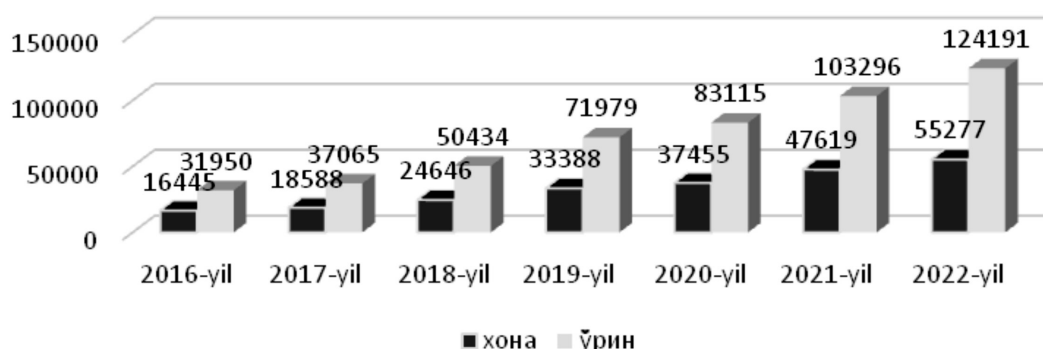
⁶ <https://yuz.uz/uz/news/shht--turizmni-yanada-rivojlantirish-uchun-eng-yaxshi-maydon>.

1-rasm. Joylashtirish vositalari sonining yillar kesimida oshishi.

Joylashtirish vositalari sonining yillar kesimida oshishi.

**2-rasm. Joylashtirish vositalari fondi oshishi.**

Joylashtirish vositalari fondi oshishi.



tasdiqlangan "Turistik xizmatlarni sertifikatlashtirish va turistik industriya obyektlarini tasniflash tartibi to'g'risida"gi Nizomga asosan joylashtirish vositalarida, shu jumladan bajaruvchi va iste'molchi o'rtasida tuzilgan shartnoma bo'yicha ro'yxati belgilangan qo'shimcha xizmatlar majmui bo'lib, joylashtirish vositalariga mehmonxonalar, turistik bazalar va majmualar, dam olish uylari va zonolari, pansionatlar, kempinglar, motellar, mehmon uylari, sanatoriylar hamda mehmonxona xizmatlari (joylashtirish bo'yicha xizmatlar) ko'rsatiladigan boshqa obyektlar, shuningdek joylashtirish vositasi sifatida tunash uchun jihozlangan yer usti transporti kabi turlari mavjud¹.

O'zbekistonda mehmonxona, joylashtirish vositalari fondi tahlil qilinganda, 2022-yilda 1209 ta yangi joylashtirish vositalari (29817 ta o'rin), shundan, 149 ta mehmonxonalar, 254 ta xostellar, 734 ta oilaviy

mehmon uylari, 13 ta sanatoriy va sog'lomlashtirish obyektlari, 59 ta boshqa joylashtirish vositalari tashkil etilib, ularning jami soni 5029 taga, o'rinlar soni 124,2 mingtani tashkil qilgan² (1-rasm).

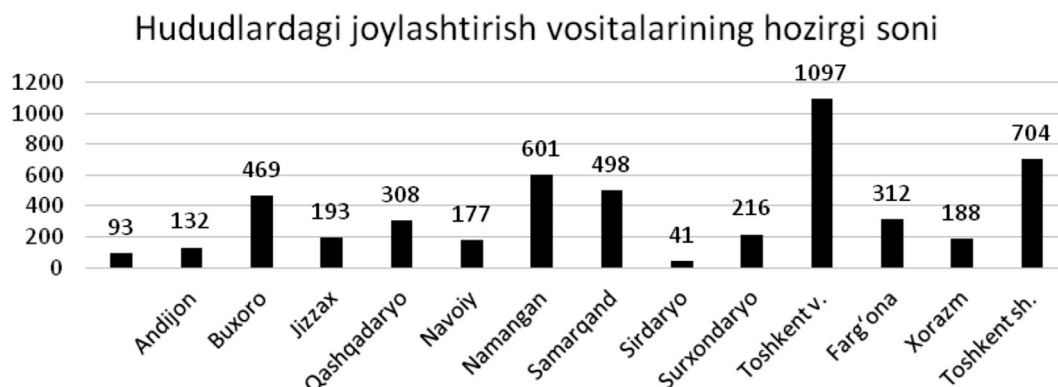
O'zbekistonda oxirgi yillarda, 2016-yildan boshlab turizm sohasini rivojlantirish borasida bir qancha normativ-huquqiy hujjatlar qabul qilinishi natijasida sohada tadbirkorlik rivojlandi. Jumladan, 2016-yilda O'zbekistonga 2 mln nafar atrofida, 2019-yilda 6.7 mln nafar atrofida, 2022-yilda 5.2 mln nafar atrofida xorijiy turistlar tashrif buyurgan³. Bu o'z navbatida mehmonxonalar fondining oshishiga olib kelgan.

2020-yildan hozirgi vaqtgacha COVID-19 pandemiyasining turizm hamda mehmonxona sohasiga salbiy ta'siri sezilgan bo'lsada, umumiy holatda soha o'sishda davom etmoqda. 2016-yilda jami mehmon

¹ <https://lex.uz/ru/docs/-4930291>.

² Turizm va madaniy meros vazirligi ma'lumotlari asosida muallif tomonidan tayyorlandi.

³ Turizm va madaniy meros vazirligi ma'lumotlari asosida muallif tomonidan tayyorlandi.

3-rasm. Hududlardagi joylashtirish vositalarining hozirgi soni.

onxona va joylashtirish vositalarining soni 609 tani tashkil qilgan bo'lib xonalar soni 1645 tani, o'rinlar soni 31950 tani tashkil qilgan¹ (2-rasm).

2022-yilda jami joylashtirish fondi 5029 tani tashkil qilgan bo'lib xonalar soni 55277 tani, o'rinlar soni 124191 tani tashkil qildi. Ya'ni, joylashtirish vositalari soni 2016 yildagiga nisbatan 825%ga, xonalar 335% hamda o'rinlar soni 388% oshdi². Mehmonxona va joylashtirish vositalarining hududlarda joylashuvi tahlil qilganida, turizm salohiyati yuqori hududlarda ularning soni nisbatan ko'pligini ko'rish mumkin (3-rasm).

Mehmonxona bu "Mahsulotini" xizmatlar to'plami shaklida sotish orqali foyda olishni maqsad qilgan korxona bo'lib, xizmat ko'rsatish orqali pudratchi va iste'molchi o'rtasidagi to'g'ridan-to'g'ri o'zaro munosabatlar, shuningdek, iste'molchi ehtiyojlarini qondirish bo'yicha pudratchining o'z faoliyati davomida erishgan natijasidir.

Xizmat nomoddiy tushuncha bo'lib, uni o'lchash mumkin emas, faqat baholanishi mumkin. Mehmonxona mahsulotining asosiy xususiyati shundaki, mijoz o'zi foydalanadigan tovarlarga egalik qilmaydi.

Mamlakatimizda mehmonxona va joylashtirish vositalari o'sishi dinamikasini quyidagicha tahlil qilish mumkin:

Birinchidan, yurtimizda mazkur sohada davlat talablari optimallashtirilib borilmoqda. Xususan, Mehmonxonalarga doir O'z DSt 3220:2017 "Turizm xizmatlari", "Joylashtirish vositalari", "Umumiy talablar" va O'z DSt 3296:2018 "Turizm xizmatlari", "Mehmonxonalar va o'xshash joylashtirish vositalari", "Tasniflash tizimi davlat standartlari" joriy qilingan.

¹ Turizm va madaniy meros vazirligi ma'lumotlari asosida muallif tomonidan tayyorlandi.

² Turizm va madaniy meros vazirligi ma'lumotlari asosida muallif tomonidan tayyorlandi.

Shuningdek, 2022-yilda xizmatlar ko'rsatish sohasini rivojlantirish va xorijiy davlatlar tajribalari va ularda belgilangan talablarni o'rgangan holda turizm sohasi va mehmonxona biznesida yuqori yutuqlarga erishish uchun mazkur sohada davlat standartlari qayta ko'rib chiqildi.

Mehmonxonalar tashkil etish uchun tadbirkorlik subyektlariga bir qancha yengilliklar berildi. Mehmonxona faoliyati bilan shug'ullanish istagida bo'lgan tadbirkorlik subyektlariga bir qator qulayliklar yaratish maqsadida mavjud talablarni soddalashtirish, ixchamlashtirish, bir birini takrorlovchi va xizmat ko'rsatish sifati bilan bog'liq bo'lmagan talablarni chiqarib tashlash orqali O'z DSt 3220:2022 "Turizm xizmatlari", "Joylashtirish vositalari", "Umumiy talablar davlat standarti" yangi tahriri loyihasi ishlab chiqildi. Bunda, xorijiy davlatlar Birlashgan Arab Amirli, Yevropa Ittifoqi Otellar uyushmasi "Hotelstars Union", Rossiya, Belarus davlatlar tajribasi o'rganilib, xalqaro talablar doirasida yangi tartibda bevosita mehmonxona faoliyati va xizmat ko'rsatish sifati bilan bog'liq talablar qoldirildi³.

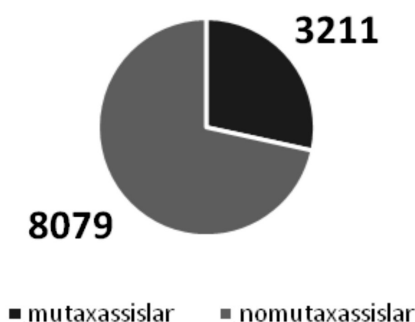
Shu bilan birga, "yulduz"li mehmonxonalarga qo'yilgan talablar qayta ko'rib chiqildi. Bugungi kunda mehmonxonalarni tasniflash maqsadida o'tkaziladigan baholashda mehmonxonalar uchun "yulduz" olish uchun tadbirkorlik subyektlari tomonidan 138 ta talab bajarilishi lozim. Mazkur talablar, O'z DSt 3296:2018 "Turizm xizmatlari", "Mehmonxonalar va o'xshash joylashtirish vositalari", "Tasniflash tizimi davlat standarti"da belgilangan bo'lib, bunda agar bir dona talab bajarilmagan taqdirda tegishli yulduz toifasini berish rad etilishi belgilangan.

Xorijiy davlatlar talablari bilan taqqoslanganda, "yulduz" olish juda murakkab va ko'plab talablarni

³ Turizm va madaniy meros vazirligi ma'lumotlari asosida muallif tomonidan tayyorlandi.

4-rasm. Respublika bo'yicha mehmonxona sohasi kadrlar bilan ta'minlanganligi monitoringi.

Respublika bo'yicha mehmonxona sohasi kadrlar bilan ta'minlanganligi monitoringi



bajarilishini ko'zda tutuvchi jarayon ekanligi, hamda ushbu talablarni bajarilishi yakunda mehmonxonani xizmat ko'rsatish sifati, jozibadorligi, maqomi va mijozlarni qoniqishi kabi "indikatorlari" belgilab beradi. Masalan, mehmonxonalarga "yulduz" olish uchun Birlashgan Arab Amirigida – 225 ta, Qatarda – 255 ta, Malayziyada – 238 ta, Yevropa Ittifoqining «Hotelstars Union» uyushmasida – 270 ta talablarini bajarishi lozim¹.

Mazkur davlatlardagi "yulduz" olish talablari va O'zbekistondagi son va sifat jihatdan optimal va raqobatbardoshdir. "Yulduz" olish talablarni kamaytirish yoki susaytirish mehmonxonalar obru, maqomini hamda tasniflanishi sifatini pasayishiga olib keluvchi omil bo'lishi mumkin.

O'zbekistonda barcha manfaatdor tomonlar bilan birgalikda mehmonxonalarni baholash tasniflash tizimi butunlay qayta ko'rib chiqildi va "Balli tasniflash tizimi"ni ko'zda tutuvchi O'z DSt 3296:2022 "Turizm xizmatlari", "Joylashtirish vositalari", "Balli tasniflash tizimi" yangi davlat standarti loyihasi shakllantirildi. Mehmonxonalar tegishli "yulduz" toifasini olish uchun, standartda belgilangan talablarni bajargan holda tegishli ballarni to'playdi. Ushbu standartda, oldingi talablarni kamaytirmagan holda "majburiy" va "qo'shimcha" talablarga ajratildi. "Majburiy" talablar xalqaro umum qabul qilingan mezonlardan kelib chiqib, bevosita xizmat ko'rsatish sifati va qulayligiga ta'sir ko'rsatuvchi talablar mehmonxonalar tomonidan bajarilishi majburiy etib belgilandi. "Qo'shimcha" talablar, tegishli "yulduz" toifasini olishda zarur ballarni to'plash uchun bajariladi. To'plangan ballar miqdoriga ko'ra mehmonxona tegishli "yulduz" toifasini olish imkoniga ega bo'ladi. Bunday islohotlar,

mehmonxona sohasida tadbirkorlik subyektlarining ko'payishiga sabab bo'lmoqda.

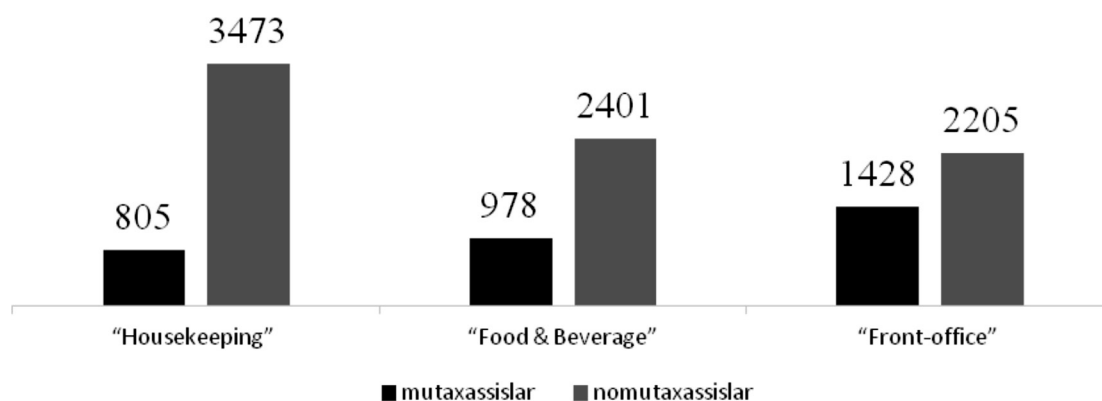
Ikkinchidan, O'zbekiston Respublikasi Prezidentining 2018-yil 4-iyuldagi "O'zbekiston Respublikasiga xorijiy fuqarolarning kirishi tartibini optimallashtirishga doir qo'shimcha chora-tadbirlar to'g'risida"gi PQ-3836-sonli qaroriga muvofiq O'zbekistonga chet el fuqarolarining kirish tartibi takomillashtirildi. 2018-yil 15-iyuldan boshlab 51 davlat fuqarolariga 30 kungacha elektron turistik viza olish tartibi joriy qilindi. 2023-yilda O'zbekistonga 30 kungacha turistik viza olishi mumkin bo'lgan davlatlar soni 93 taga yetdi. Shuningdek, 101 davlat fuqarolariga O'zbekistonga besh kungacha vizasiz tranzit kirish tartibi joriy qilinishi² mehmonxona va joylashtirish vositalari xizmatiga bo'lgan talabni keskin oshishiga sabab bo'ldi.

Uchunchidan, O'zbekistonda mehmonxona va joylashtirish vositalari fondi davlat tomonidan qo'llab-quvvatlanmoqda. Xususan, mehmonxona va joylashtirish vositalariga imtiyozli kredit va subsidiyalar ajratilmoqda. Alohida ta'kidlash joizki, har yilgi davlat dasturlari ishlab chiqilishida turizm infratuzilmasini yaxshilash uchun davlat budjetidan mablag'lar ajratilib kelinishi soha rivojlanishiga olib kelmoqda.

Olimlarning fikricha, talab va taklif omillari ta'siri ostida chet el turistik bozori tobora ixtisoslashgan va segmentlangan bo'lib bormoqda. Yangi turistik yo'nalishlar sarguzasht, ekologik va boshqa turlarning ko'payishi mehmonxona xizmatlarining o'sishida aks etmoqda. Mehmonxona xodimlarini ixtisosligi bo'yicha o'qitish, xorijiy mutaxassislarni sohadagi kadrlarni tayyorlashga jalb qilish muhim ahamiyatga ega.

¹ Turizm va madaniy meros vazirligi ma'lumotlari asosida muallif tomonidan tayyorlandi.

² Qonunchilik ma'lumotlari milliy bazasi, 15.01.2022-y., 06/22/52/0029-son. <https://lex.uz/docs/-3810649>.

5-rasm. Mehmonxona xizmatlari sohalar kesimida kadrga ehtiyoji.**Mehmonxona xizmatlari sohalar kesimida kadrga ehtiyoji**

O'zbekistonda mazkur soha rivojlanishi bilan bir qatorda muammolar ham mavjud. Jumladan, Respublikadagi mehmonxona va joylashtirish vositalarida faoliyat yuritayotgan kadrlarning jami soni 11290 nafar, shundan, mutaxassislar soni 3211 nafar, nomutaxassislar soni 8079 nafarni tashkil etmoqda¹ (4-rasm).

Mutaxassislar kesimida tahlil qilinganida, "Housekeeping" - mutaxassislar 805 nafar, nomutaxassislar 3473 nafar, "Food & Beverage" - mutaxassislar 978 nafar, nomutaxassislar 2401 nafar, "Front-office" - mutaxassislar 1428 nafar, nomutaxassislar 2205 nafarni tashkil qiladi (5-rasm).

Sohada kadrlar tayyorlashdagi mavjud muammolar:

- kadrlar tayyorlash xizmatlarini ko'rsatuvchi davlat va xususiy ta'lim tashkilotlarining aksariyatida o'quv-amaliyot bazalari ish beruvchi tashkilotlarning talablariga javob bermaydi;
- umumiy ovqatlanish (Oshpazlar uyushmasi) sohalarida kadrlar tayyorlash onlayn yo'lga qo'yilgan. *(Bu sohalarida onlayn kurslar orqali sifatli kadr tayyorlab bo'lmisligi xalqaro tajribadan ma'lum);*
- kadrlar tayyorlash xizmatlarini ko'rsatuvchi davlat va xususiy ta'lim tashkilotlari tinglovchi-o'quvchilarining ishga joylashishidan manfaatdor emasligi hamda ish beruvchi tashkilotlar o'rtasida aloqalar qoniqarsizligi sifatli kadr tayyorlashda muammolar keltirib chiqarmoqda.

¹ Turizm va madaniy meros vazirligi ma'lumotlari asosida muallif tomonidan tayyorlandi.

Xulosa va takliflar.

Mazkur tadqiqotda, O'zbekistonda mehmonxona va joylashtirish vositalari xodimlarining mutaxassislik bo'yicha lavozimga to'g'ri taqsimlanishi holati o'rganildi. Ularga qo'yilgan talablar tahlil qilindi. "Housekeeping", "Food & Beverage", "Front-office" bir oyga mo'ljallangan, malaka oshirish kursining o'quv-me'yoriy hujjatlari tasdiqlandi. Xodimlarning malakasini oshirish bo'yicha moliyaviy mablag' manbalari aniqlandi. Mehmonxona va joylashtirish vositalarida har bir mijozga sifatli xizmat ko'rsatish uchun kadrlar tayyorlashga alohida ahamiyat qaratish lozimligidan kelib chiqib, xodimlar malakasini oshirishni tizimli tashkil qilish bo'yicha quyidagi takliflar tayyorlandi:

- mazkur sohadagi xodimlarni malaka oshirish kurslariga tizimli ravishda (*har uch yilda bir marotaba muntazam*) jalb qilishni yo'lga qo'yish;
- sohada kadrlar tayyorlash xizmatlarini ko'rsatuvchi davlat va xususiy ta'lim tashkilotlariga aniq talablar qo'yish, tegishli mutaxassislarga hamda o'quv-amaliyot xonalari bo'lgan taqdirda kadrlar tayyorlashga ruxsat berish tartibini kiritish;
- ish beruvchi tashkilotlarga "Housekeeping", "Food & Beverage", "Front-office" sohasiga ishga qabul qilishda, shuningdek, faoliyat ko'rsatishida mutaxassislikka ega bo'lishi (*belgilangan muddatlarda malaka oshirishi*) kabi davlat talablarini kiritish;
- soha xodimlarining kiyinish, sanitariya-gigiyena qoidalari va muomala madaniyatiga e'tibor qaratishi bo'yicha yagona standart joriy qilish;
- kadrlar sifatini doimiy oshirishda turizm va mehmonxona sohasida faoliyat ko'rsatuvchi tadbirkorlik subyektlari bilan doimiy hamkorlikni yo'lga qo'yish;

- ish beruvchi tashkilotlarda "Тайный гость" mahfiy mehmon xizmatlarini takomillashtirish orqali hozirgi qiyin raqobat sharoitida sifatli xizmat ko'rsatishni tashkil qilish.

Alohida ta'kidlash joizki, mehmonlarga yuqori sifatli xizmat ko'rsatish masalalari, xizmat ko'rsatilayotgan mehmon uchun ham mehmonxona faoliyatining rivojlanishi uchun ham muhimdir.

Mehmonxona xizmatlari ko'rsatishni doimiy nazorat qilish qiyin biroq, xodimlarni malakasini tizimli oshirish orqali tasodifiy omillarning xizmatlar sifatiga ta'sirini kamaytirish mumkin.

Shuningdek, tizimdagi har bir xodimga o'ziga tegishli soha bo'yicha rivojlanish ko'nikmalarini

shakllantirish, kiyinish hamda muomala madaniyatini yuksaltirish, tashkilotda jamoaviy muhitni takomillashtirish katta ahamiyatga ega. Bundan tashqari, xodimlarning shaxsiy madaniyatini oshirish, o'zaro xizmat ko'rsatish madaniyati va kasbiy mahoratini o'zlashtirish bo'yicha doimiy treninglar o'tkazish zarur.

Yuqoridagi tamoyillarga rioya qilgan holda, xulosa qilib aytadigan bo'lsak, mehmonxona va joylashtirish vositalarida xizmat ko'rsatish yaxshilanishi mumkin. Shu bilan birga, soha rivojlanishi mamlakatda qo'shimcha ish o'rinlarini yaratadi. Bu o'z navbatida, davlatning turizm va mehmonxona sohasi rivojlanishiga zamin yaratadi.

Foydalanilgan adabiyot ro'yxati:

1. O'zbekiston Respublikasining Konstitutsiyasi.
2. O'zbekiston Respublikasining 2019-yil 18-iyuldagi "Turizm to'g'risida"gi O'RQ-549-son Qonuni.
3. O'zbekiston Respublikasi Prezidentining 2018-yil 4-iyuldagi "O'zbekiston Respublikasiga xorijiy fuqarolarning kirishi tartibini optimallashtirishga doir qo'shimcha chora-tadbirlar to'g'risida"gi PQ-3836-son qarori.
4. O'zbekiston Respublikasi Prezidentining 2021-yil 2-apreldagi "Obod qishloq" va "Obod mahalla" dasturlarini amalga oshirish bo'yicha qo'shimcha chora-tadbirlar to'g'risida"gi PQ-5048-son qarori.
5. Eshtayev A. "Turizm sohasida mehnat salohiyatidan oqilona foydalanishning marketing strategiyasi" "O'zbekiston mehnat salohiyati: hozirgi holati va undan foydalanish istiqbollari" mavzusidagi respublika ilmiy-amaliy anjuman tezislari to'plami. - Toshkent davlat iqtisodiyot universiteti 2011-yil 20-dekabr.
6. Musayev B.Sh. Mehmonxona xodimlarining iste'molchilar bilan muomala qilishning etika qoidalari. // "Servis" ilmiy-amaliy jurnali. 2022-yil, maxsus, 20-bet.
7. Kholmatjonov F.M., Muminov Nozim Gaffarovich. FEATURES OF STATE REGULATION IN THE FIELD OF TOURISM IN FOREIGN COUNTRIES. ResearchJet Journal of Analysis and Inventions-RJAI. Volume 4, Issue 4 April, 2023 pp. 273-279.
8. "Совершенствование гостиничного сервиса как основа успешного бизнеса" Luchina N. A. Mejdunarodniy nauchno-issledovatel'skiy jurnal. 2021-yil, ISSN 2227-6017 online, 175-bet.