

O‘ZBEKISTONDA MEHMONXONA XO‘JALIGI MILLIY TASNIFLASH TIZIMINI TAKOMILLASHTIRISH YO‘LLARI

Xamitov Mubin Xabibjonovich

Samarqand iqtisodiyot va servis instituti
“Turizm” kafedrası dotsenti v.b., PhD

Annotatsiya

Ushbu maqolada O‘zbekistonda mehmonxona va shu kabi joylashtirish vositalarining milliy tasniflash tizimini takomillashtirish bo‘yicha tadqiqotlar olib borilgan hamda tegishli takliflar va tavsiyalar ishlab chiqilgan. Shuningdek, mehmonxonalar va shu kabi joylashtirish vositalarini toifalar bo‘yicha tasniflash majmuasiga yangi bandni kiritish bo‘yicha qator zaruriy mexanizmlar taklif qilingan.

Kalit so‘zlari: turizm, mehmonxona, joylashtirish vositalari, joylashtirish xizmatlari, tasniflash, standart, mezon, xodimlar, mijoz, xizmatlarni farqlash, bilvosita xizmatlar, bevosita xizmatlar, mehmondo‘stlik industriyasi.

Аннотация

В данной статье проведены исследования по совершенствованию национальной системы классификации гостиниц и аналогичных средств размещения в Узбекистане, а также разработаны соответствующие предложения и рекомендации. Также предложен ряд необходимых механизмов для внесения нового пункта в набор классификации гостиниц и аналогичных средств размещения по категориям.

Ключевые слова: туризм, гостиница, средства размещения, услуги размещения, классификация, стандарт, критерий, персонал, клиент, дифференциация услуг, контактные услуги, бесконтактные услуги, индустрия гостеприимства.

Abstract

This article conducted research to improve the national classification system for hotels and similar accommodation facilities in Uzbekistan, and also developed relevant proposals and recommendations. A number of necessary mechanisms are also proposed for introducing a new item into the set of classification of hotels and similar accommodation facilities by category.

Keywords: tourism, hotel, accommodation facilities, accommodation services, classification, standard, criterion, personnel, client, differentiation of services, contact services, non-contact services, hospitality industry.

KIRISH

Mehmonxona xo‘jaligida taqdim etiladigan xizmatlar turizm sohasining asosini tashkil etadi hamda o‘zaro bir-biriga bog‘liq bo‘lgan sohalar, xususan: transport, ovqatlanish, savdo-sotiq, qurilish, xizmat ko‘rsatish sohasi va boshqa sohalarning rivojlanishini ta‘minlashga xizmat qiladi. Albatta, bunday faoliyat turi turizmni rivojlantirish, investitsiya siyosatining yo‘nalishlarini belgilash, rejalashtirish va prognozlash masalalari, joriy va strategik rivojlanish dasturlariga bevosita ijobiy ta‘sir ko‘rsatadi.

Mehmonxonalar xo‘jaligi milliy turistik majmuaning asosiy infratuzilmasi bo‘lib, mehmonxonalarning asosiy maqsadi – mijozlarni vaqtincha yashashi uchun (boshpana, turar joy bilan) nomer bilan ta‘minlash, yuqori darajada xizmat ko‘rsatish, maksimal qulaylik yaratish va g‘amxo‘rlik qilish hisoblanadi. Mehmonxonalarga turizm band shaxslarning 56% va daromadlarning 39,8% to‘g‘ri keladi. Turistlar oqimini oshirishimiz uchun mehmonxonalar sonini yanada ko‘paytirishimiz, milliy madaniyatimizni va tariximizni o‘rganish hamda bilish maqsadida tashrif buyuradigan turistlar uchun mehmonxonalarni turistik ob‘ektlarga yaqin joylashtirish maqsadga muvofiq bo‘ladi. Dam olish maqsadida tashrif buyurgan mijozlar uchun mehmonxonalar nomeri shinam, keng va balkonli bo‘lishi xizmatlar sifatini oshiradi. Hozirda dunyo bo‘ylab 300 mingdan ziyod mehmonxonalar faoliyat ko‘rsatmoqda. Ammo mehmonxonalarda taqdim etilayotgan xizmatlar bir-biridan sifat jihatidan farq qiladi.

Mehmonxonalar xo‘jaligining asosiy xususiyati bu mijozlar bilan mehmonxonalar o‘rtasida ijobiy munosabatlarni yaratish orqali o‘z ahamiyati va nufuzini oshirish bo‘lib, unda mehmondo‘stlikning funksional sifati belgilab qo‘yiladi. Bu mijozlarning ijtimoiy va madaniy kayfiyatini barqaror ko‘tarish sub‘ektlari va ob‘ektlaridan samarali foydalanish natijasida, servis tuzilmalarini rivojlantirishda ifodalanadi. Mehmonxonalar xo‘jaligi sub‘ektlari o‘z harakatlarining servis xususiyatidan foydalanib, turistlarni vaqtincha joylashtirib, ularning o‘zlaridagi charchoqlarini yengishining ishonchli, samarali chorasi bo‘lishiga erishadilar.

Bugungi kunda barcha mamlakatlarda turizm infratuzilmasi takomillashtirilmoqda, mehnat bozorining tegishli segmenti shakllantirilmoqda, turistik faoliyatni davlat tomonidan tartibga solishning yangi tizimi yaratilmoqda. Xususan, mehmonxonalar biznesi, ulardagi servis sifati va samaradorligining tashkiliy-huquqiy asoslari shakllantirilib, amaliyotga joriy etilmoqda.

ADABIYOTLAR SHARHI

Mehmonxonalar xo‘jaligining bozor barqarorligini shakllantirish usuli sifatida mehmonxonalarni tasniflash tizimini o‘rganish masalasi zamonaviy sharoitlarda dolzarbdir, chunki so‘nggi yillarda O‘zbekiston Respublikasida va butun dunyo bo‘ylab mehmonxonalar biznesi faol soha sifatida rivojlanmoqda.

Ko‘pgina xorijiy olimlarning ilmiy ishlari mehmonxonalarni tasniflashga bag‘ishlangan, xususan: Chudnovskiy A.D. [4], Volkov Yu.F. [5], Ryabova Ye.N. [6], Saak A.E. [7] va boshqa olimlarning ilmiy izlanishlari muhim ahamiyat kasb etadi.

O‘zbekistonda mehmonxonalar xo‘jaligi tasniflash tizimini takomillashtirish jihatlari mamlakatimiz olimlaridan Tuxliyev I.S. [8], [10], Abduxamidov S.A. [8], Aliyeva M.T. [9], Golysheva Ye.V. [10], Ivonina N. [10], Temirxodjayev A. [10], Xoliqulov A.N. [11], Amriddinova R.S. [12], Xamitov M.X. [13] va boshqalarning ilmiy tadqiqot ishlarida atroflicha yoritilgan.

Biroq, sanab o‘tilgan mualliflar mehmonxonalarni tasniflashga doir mezonlarni ishlab chiqishda milliylikdan kelib chiqish omillarini to‘liq yoritmaganlar. Bu esa O‘zbekistonda mehmonxonalar xo‘jaligi milliy tasniflash tizimini takomillashtirish bo‘yicha tadqiqotlar olib borish hamda tegishli takliflar va tavsiyalar ishlab chiqish

mehmonxona biznesining xalqaro bozorda barqarorligini shakllantirishda hamda rivojlantirishga ta'sir qilishi mumkin.

METODOLOGIYA

Tadqiqot ishi davomida kuzatish, qiyoslash, tizimli va qiyosiy tahlil kabi usullardan foydalanilgan.

O'zbekiston iqtisodiyotida bozor munosabatlari tez sur'atlarda rivojlanib, mehmonxona faoliyati bilan shug'ullanuvchi tadbirkorlarga keng imkoniyatlar yaratmoqda. O'zbekiston Respublikasining mehmonxona va shu kabi joylashtirish vositalari mijozlarga xizmat ko'rsatish sifatini, nomerlarning shinamligi va qulaylik darajasini, xizmat ko'rsatuvchi xodimlarning bilim va malakasini doimiy oshirib bormoqda.

Mehmonxona xo'jaliklarining turli-tumanligi, shuningdek, mehmonxonalarda vaqti-vaqti bilan xizmatlarning yangidan-yangi turlari va ko'rinishlarining paydo bo'lishi mehmonxona va shu kabi joylashtirish vositalari tasniflanishi va tipologiyasining o'zgarishiga olib keladi. Mehmonxonalar xo'jaligi turizm sohasining ajralmas tarkibiy qismi hisoblanadi. Shu sababli turizm sohasining rivojlanishi mehmonxonalar faoliyatining kengayishiga ijobiy ta'sir ko'rsatadi.

O'zbekiston Respublikasida turizm sohasini har tomonlama rivojlantirish uchun qator imkoniyatlarga ega bo'lib, uning o'ziga xos tabiiy sharoiti respublikaning tashqi bozorga faol kirib borishi, xorijliklar bilan hamkorliklarni yo'lga qo'yish, jahon hamjamiyatiga integratsiyalashish imkoniyatlarini yaratadi. Mamlakatimizning mavjud turistik salohiyatidan foydalanib sohaga yanada rivoj bermoq maqsadida, Respublikamiz Prezidenti ta'kidlaganlaridek:

“Respublikaning barcha mintaqalarida zamonaviy jahon standartlariga, turistlarning ehtiyojlari va talablariga javob beradigan turizm industriyasi ob'ektlarini – mehmonxonalar va joylashtirishning shu kabi vositalarini, umumiy ovqatlanish ob'ektlarini, transport-logistika tuzilmalarini, axborot markazlarini, madaniyat va sport muassasalarini jadallik bilan rivojlantirish, asosiy turizm yo'nalishlari bo'yicha yo'l-transport va muhandislik-kommunikatsiya infratuzilmasini, yo'l chetlari infratuzilmasini jadal qurish va rekonstruksiya qilish, ushbu maqsadlar uchun xorijiy investorlarni keng jalb etish”¹.

TAHLIL VA NATIJALAR

Bugungi kunda mamlakatimizda turizm sohasining asosiy tarkibiy qismlaridan biri bo'lgan mehmonxona xo'jaliklarini tashkil qilish, rivojlantirish, turistlarga keng assortimentdagi joylashtirish xizmatlarini ko'rsatish bo'yicha hukumatimiz tomonidan imkoniyatlar yaratib berilmoqda.

Bu borada hali qilinishi kerak bo'lgan va chuqur ilmiy tadqiqot ishlarini tashkil qilishni talab etadigan bir talay ishlar mavjud. Jumladan, xizmatlar sifati va assortimenti hamda ularning shinamlilik darajasiga qarab tasniflash tizimini

¹ O'zbekiston Respublikasi Prezidentining 2016-yil 2 dekabr, PF-4861-son “O'zbekiston Respublikasining turizm sohasini jadal rivojlantirishni ta'minlash chora-tadbirlari to'g'risida”gi Farmoni.

O‘zbekiston sharoitida takomillashtirish, xususan, milliy tasniflash tizimini yaratish dolzarb masalalar qatoriga kiradi.

Butun dunyoda turistlarning mehmonxona xizmatlaridan samarali foydalanishlari, ularga qulay, xavfsiz va sifatli xizmatlarni tashkil qilish, turistlarning tanlash imkoniyatlarini oshirish maqsadida mehmonxona xizmatlarini sertifikatlashtirish tizimi ishlab chiqilgan. Ammo dunyoning turli davlatlarida turli xil tizimlar asosida mehmonxonalar sinflarga ajratiladi. Barcha mamlakatlarda mehmonxona xizmatlarini baholashning yagona tizimini joriy qilishga bir necha omillar to‘sqinlik qiladi. Bularga quyidagilarni misol keltirish mumkin: mamlakatlarning tarixiy-madaniy rivojlanishi, mamlakatlarning turizm sohasini rivojlantirish borasida olib borayotgan islohotlari, milliy va ma’naviy qadriyatlar, turizm sohasining rivojlanish tendensiyalari hisoblanadi.

Bugungi kunda dunyo bo‘ylab 30 dan ortiq mehmonxonalarni tasniflash tizimlari ishlab chiqilgan bo‘lib, ularning eng asosiylari quyidagilardan iborat (1-jadval).

Mehmonxonalarni tasniflashda eng ko‘p qo‘llaniladigan tizimlardan biri bu yulduzli tizim, ya’ni Fransiya milliy tasniflash tizimidir. Unga ko‘ra, mehmonxonalar besh ta toifa (kategoriya)ga bo‘linadi, kategoriyalar esa yulduzlar bilan ko‘rsatiladi. Eng yuqori toifali mehmonxonalar besh yulduz bilan, eng quyi darajadagi mehmonxonalar esa bitta yulduz bilan belgilanadi.

Mehmonxonaga muayyan kategoriya berishda quyidagi mezonlar asosiy o‘rin tutadi: Mehmonxona joylashgan hudud va uning binosiga qo‘yilgan talablar; Suv va elektr ta’minoti bilan ta’minlanganligi; Isitish tizimi; Xavfsizlik masalalari va ularning xalqaro standartlarga mosligi; Texnik jihozlanish darajasi; Mehmonxona va uning xonalari hamda nomerlarining yuqori standartlar asosida jihozlanishi; Santexnika uskunalari bilan ta’minlanganligi; Mehmonxonadagi yordamchi xonalar mavjudligi; Xizmat ko‘rsatuvchi xodimlar malakasi, tajribasi va xizmat ko‘rsatish darajasi.¹ kabilar hisobga olinadi.

Buyuk Britaniyada mehmonxonalarni tasniflash tizimi ancha murakkab ko‘rinishga ega. Aksariyat mehmonxonalar fasadida yulduzlar emas, balki "tojlar" tasvirlangan bo‘ladi. Mehmonxonalar kategoriyasini "tojlar tilidan" "yulduzlar tiliga" o‘girish uchun umumiy tojlar sonidan bittasini ayirish lozim. Masalan, oltita toji bo‘lgan mehmonxona besh yulduzli, besh tojli mehmonxona esa to‘rt yulduzli mehmonxonaga teng bo‘ladi.

¹ Xamitov M.X., Tuxliyev I.S. Mehmonxonalarning nomer fondini boshqarishning tashkiliy tamoyillari // “O‘zbekistonda turizm sohasini rivojlantirishda tabiiy va etnografik resurslardan samarali foydalanish muammolari” mavzusidagi xalqaro ilmiy-amaliy konferensiyasi. Samarqand 2019-yil 13-14 noyabr. 128-131 b.

1-jadval
Dunyo mamlakatlaridagi mehmonxonalarining tasniflash tizimi¹

№	Tasniflash tizimi	Tasniflash tizimining mohiyati	Asos solingan mamlakat	Qoʻllaniladigan mamlakatlar
1	Yulduzli tizim	Mehmonxonalarni tasniflashda eng koʻp qoʻllaniladigan tizimlardan biri bu yulduzli tizimdir. Bunda mehmonxonalar 5 ta kategoriya (toifaga) boʻlinadi, kategoriyalar esa yulduzlar bilan koʻrsatiladi. Eng yuqori sifatli mehmonxonalar 5 ta yulduz bilan, eng quyi sifatli esa 1 ta yulduz bilan belgilanadi.	Fransiya	Barcha mamlakatlarda tarqalgan. Jumladan Oʻzbekistonda ham
2	Tojlar tizimi	2 tadan 6 tagacha tojlardan foydalaniladi. Bunda mehmonxonalar kategoriyasini “tojlar tilidan” “yulduzlar tiliga” oʻgirish uchun, umumiy tojlar sonidan bittasini ayirish kifoya. Masalan 6 tojli mehmonxonaga 5 yulduzli, 5 tojli mehmonxonaga 4 yulduzli mehmonxonaga teng boʻladi.	Buyuk Britaniya	Buyuk Britaniyada keng tarqalgan
3	Harfli tizim	A-4 yulduz, B-3 yulduz, C-2 yulduz, D-1 yulduz va De Luxe-5 yulduz	Gretsiya	Gretsiya
4	Hind tizimi	Maxsus komissiya tomonidan mehmonxonaga shinamlik darajasiga qarab ballar beriladi. Bunda: 1 yulduz – 100-150 ball; 2 yulduz 150-210 ball; 3 yulduz – 210-260 ball; 4 yulduz 260-290 ball va 5 yulduz 290 va undan yuqori ball.	Hindiston	Hindiston va bir qancha Osiyo mamlakatlari
5	Kategoriyalar tizimi	Italiyada mehmonxonalar uchta toifaga boʻlinadi: birinchi toifani shartli ravishda toʻrt yulduzli deb tasniflash mumkin; ikkinchisi — uch yulduzli, uchinchisi — ikki yulduzli.	Italiya	Italiya, Ispaniya
6	Brilliantlar tizimi	Bu tasniflash tizimida mehmonxonalarining shinamlik darajasiga qarab 1 dan 5 tagacha brillintlardan foydalaniladi.	AQSH	AQSH, Kanada, Meksika va Karib orollari

Ingliz mehmonxonalarida tojlar tizimi bilan birga, Britaniya turistik agentliklar uyushmasi – “British Travel Authority” (BTA) tomonidan taklif qilingan tasniflash tizimidan ham foydalaniladi. Bunda mehmonxonalar quyidagi koʻrinishda tasniflanadi (2-jadval).

¹ Рябова Е.Н. “Стратегии развития комплекса услуг в сфере гостиничного хозяйства” дис. канд. экон. наук. – Самара: 2010.

2-jadval

“Britaniya turistik agentliklar uyushmasi –*British Travel Authority* (BTA) tomonidan taklif qilingan tasniflash tizimi”¹

№	BTA tomonidan taklif etilgan toifalar	Qo‘yiladigan talablar	Yulduzli tizimga moslashishi
1	Byudjet mehmonxonalari	Minimal qulayliklarga ega	bir yulduzli
2	Turistik sinfdagi mehmonxonalar	Restoran va barga ega	ikki yulduzli
3	O‘rta toifali mehmonxonalar	Xizmat ko‘rsatish darajasi ancha yuqori	uch yulduzli
4	Birinchi toifali mehmonxonalar	Juda yuqori sifatli joylashtirish va a‘lo darajadagi xizmat ko‘rsatish jarayoni	to‘rt yulduzli
5	Oliy toifali mehmonxonalar	Kutib olish, joylashtirish va xizmat ko‘rsatish darajasi nihoyatda yuqori	besh yulduzli

Ispaniyada mehmonxona vositalari qurilish va texnik xususiyatlarga asoslangan holda hamda turli guruhlar va toifalarda taklif etilayotgan uskuna va xizmatlar sifatiga qarab quyidagi guruhlarga bo‘linadi:

1-guruh. Mehmonxonalar – 1 dan 5 yulduzgacha toifalarga ajratiladi.

2-guruh. Kichik mehmonxonalar – 1 dan 3 yulduzgacha toifalarga ajratiladi.

3-guruh. Mehmon uylari – toifasiz hisoblanadi.

4-guruh. Apartament mehmonxonalar – 1 dan 4 yulduzgacha toifalarga ajratiladi.

Ispaniyaning rasmiy tizimi, shuningdek, quyidagi mezonlarni hisobga olgan holda, ish joyi va mavsumiylikiga qarab, turar joy binolariga qo‘shimcha tasnif va qo‘shimcha talablarni belgilaydi:

- Plyajda joylashganligi;
- Tog‘larda joylashganligi;
- Temir yo‘l stansiyalarida joylashganligi;
- Mavsumiy ish rejimi;
- Umumiy ovqatlanish xizmatlarini ko‘rsatish;
- Motellar.

Mazkur qo‘shimcha toifalarga kiritilgan turar joy ob‘ektlari, ya’ni joylashtirish vositalarining reklama va ma’lumot materiallarida qo‘shimcha ma’lumotlar ko‘rsatilishi kerak. Masalan, dengizgacha bo‘lgan masofa, dengiz sathidan minimal balandlik, tog‘dagi mehmonxonalar uchun (uskunalar va xona parametrlari uchun yanada mustaqil standartlar o‘rnatiladi). Motellar uchun esa juda keng qo‘shimcha talablar to‘plami belgilangan bo‘lib, ularning asosiylari quyidagilardan iborat:

- Alohida binoda yoki alohida kirishga ega bo‘lgan xonalarning joylashishi;
- Har bir binoda mashinalar uchun alohida avtoturargoh (garaj)larning mavjud bo‘lishi;
- Avtomobil yo‘li yaqinidagi bo‘sh joylar soni to‘g‘risidagi ma’lumotlar bilan majburiy yoritilgan belgi;
- Oziq-ovqat korxonasi kechayu kunduz ishlashi va boshqalar.

¹ Aliyeva M.T. Mehmonxona menejmenti. Darslik. T.: 2007. -79-b.

Ispaniyada bu xususiyatlardan tashqari, davlat Turizm vazirligiga bo'ysunuvchi turistlarni umumiy joylashtirish ob'ektlari tarmog'i mavjud. Ushbu muassasalar ko'pincha boshqa turdagi turar joylar mavjud bo'lmagan eng go'zal joylarda joylashgan bo'lib, ular hashamatli mehmonxonalar sifatida jihozlangan qal'alar va saroylar bilan ifodalanadi.

Xalqaro mehmonxonalar va restoranlar assotsiatsiyasi ma'lumotlariga qaraganda, bugungi kunda dunyoning 64 ta mamlakatida joylashtirish vositalarini tasniflashning rasmiy tizimi qabul qilingan, 11 ta davlatda esa toifalash endi ishlab chiqilmoqda, 58 ta mamlakatda esa bunday tizimlar mavjud emas.

Mehmonxona xo'jaliklarida ko'rsatiladigan xizmatlar sifatini boshqarish masalalarini ijobiy hal qilishda mehmonxona va shu kabi joylashtirish vositalarini shinamlik darajasiga qarab tasniflash muhim rol o'ynaydi. Shinamlik darajasi – bu mehmonxonalar uchun kompleks mezon sifatida qabul qilinadi.

Mehmonxona va shu kabi joylashtirish vositalarining shinamlik darajasi quyidagilardan iborat:

- Nomer fondining holati (nomerlar maydoni (m^2), bir o'rinli (bir xonali), ko'p xonali nomerlar, apartament nomerlarning ulushi, maishiy qulayliklarning mavjudligi va hokazo);
- Mebel, jihozlar, sanitariya-gigiyena anjomlari va boshqalarning holati;
- Ovqatlanish korxonalarining holati (restoranlar, barlar, qahvaxonalar va shu kabilarning mavjudligi va holati);
- Bino hududining, unga yondosh yo'llarning holati hamda mehmonxonaga yondosh hududlarning obodonlashtirilganlik darajasi;
- Axborot bilan ta'minlash va texnik jihozlanish, shu jumladan telefon, faks, sun'iy yo'ldosh aloqasi tizimi, televizor, sovutgich, mini-bar, mini-seyf va hokazolar mavjudligi;
- Ayrim pullik va bepul qo'shimcha xizmatlarni taqdim etish imkoniyatining mavjudligi va boshqalar.

Yuqorida keltirilgan omillar bugungi kunda jahonda mavjud bo'lgan barcha mehmonxonalar tizimlarida keng qo'llaniladi. Bundan tashqari, xodimlarning kasbiy tayyorgarligi (jumladan, ma'lumoti, yoshi, sog'lig'i, chet tillarini bilish darajasi, malakasi, tashqi ko'rinishi)ga ham bir nechta talablar qo'yiladi.

Hozirda butun dunyoda mavjud bo'lgan 30 dan ortiq tasniflash tizimlari zamirida mehmonxonalar shinamlik darajasi va qulayligi yotadi (3-jadval).

Hind tasniflash tizimi

Bugungi kunda rivojlanayotgan davlatlarda mehmonxonalarni toifalashning "hind tizimi" keng tarqalmoqda. Mazkur tizim ham mehmonxonalarni besh toifaga ajratishni nazarda tutadi: Bitta yulduzli Ikki yulduzli Uch yulduzli To'rt yulduzli Besh yulduzli

Hind tizimi toifalarini maxsus komissiya tomonidan ballar asosida baholaydi.

Yevropadan farqli o'laroq, hind tizimida mehmonxonalarning talablarga muvofiqligi ball bilan baholanadi. Bunda standartning har bir bandi uchun maksimal

olish mumkin bo'lgan ball belgilanadi. Mehmonxona toifasini olish uchun minimal ball to'planishi kerak, har bir element uchun ball soni maksimal miqdorning kamida 50% bo'lishi lozim.

Mehmonxona va shu kabi joylashtirish vositalarining shinamlik darajasiga ko'ra toifalashni ko'rib chiqishda, xalqaro amaliyotda mavjud tasniflarni hamda ularni amalga oshirish tartibini bevosita belgilovchi hujjatlarni ishlab chiqishdagi yondashuvlarni alohida qayd etib o'tish maqsadga muvofiq.

Birinchi yondashuvda bunday hujjatlarni ishlab chiqish, toifalashni amaliyotda tatbiq etish va nazorat qilish davlat organlari tomonidan amalga oshiriladi, ya'ni mehmonxona va shu kabi joylashtirish vositalari shinamlik darajasining yoki boshqa turdagi tunash uchun mo'ljallangan vositalarning, shuningdek, ovqatlanish korxonalarining davlat tomonidan belgilangan rasmiy tasniflari mavjud.

Ikkinchi yondashuvda hujjatlarni ishlab chiqish, amalga oshirish va nazorat qilish bilan kasaba uyushmalari va birlashmalari shug'ullanadi. Masalan, Germaniyada bu jarayonlarni Mehmonxona va restoran xo'jaliklari birlashmasi (DEHOGA), Shveysariyada esa Shveysariya mehmonxona menejerlari uyushmasi amalga oshiradi.

Kategoriya umumiy ballar soni bo'yicha maxsus komissiya tomonidan taqdim etiladi:

— 100 ball ** — 150 ball *** — 210 ball **** — 260 ball***** — 290 ball¹.

3-jadval

Rivojlangan mamlakatlarda joylashtirish vositalarini toifalarga ajratish tizimlariga oid yondashuvlar²

Standartlar, normalar va toifalarga ajratish tartiblari davlat organlari tomonidan belgilanadigan mamlakatlar	Standartlar, normalar va toifalarga ajratish tartiblari boshqa davlat organlari tomonidan belgilanadigan mamlakatlar	Toifalash majburiy amalga oshiriladigan mamlakatlar	Toifalash ixtiyoriy asosda amalga oshiriladigan mamlakatlar
Bolgariya	Buyuk Britaniya	Belgiya	Avstriya
Vengriya	Daniya	Vengriya	Buyuk Britaniya
Gresiya	Norvegiya	Gresiya	Germaniya
Hindiston	AQSH	Hindiston	Daniya
Ispaniya	Shveysariya	Ispaniya	Norvegiya
Italiya	Shvesiya	Italiya	Rossiya
Marokko		Shveysariya	Sloveniya
Meksika			AQSH
Portugaliya			Finlyandiya
Rossiya			Fransiya
Sloveniya			Shvesiya
Fransiya			

¹ <http://tourfaq.net/hotel-business/indijskaya-sistema-kvalifikacii-otelej/#>:

² Саак, А.Э. Менеджмент в индустрии гостеприимства (гостиницы и рестораны) [Текст] / А.Э. Саак, М.В. Якименко. — СПб. : Питер, 2007. — 64 с.

Bugungi kunda xalqaro amaliyotda bir mamlakat doirasida bir nechta toifalash tizimlari amalda bo‘lishi holatlari ham uchraydi. Masalan, Buyuk Britaniyada tojlar tizimi bilan bir qatorda, Britaniya turistik agentliklar uyushmasi – British Travel Authority (BTA) tomonidan taklif qilingan tasniflash tizimi qo‘llaniladi.¹

Hozirgi vaqtda dunyoda Fransiya milliy tasniflash tizimi keng tarqalgan. Mazkur tizim mehmonxonalarni olti toifaga ajratadi. Shulardan besh toifasi mehmonxonalar ma‘lum miqdorda yulduzlar berishni ifoda etadi. Bir toifa mehmonxonalar "yulduzsiz" hisoblanadi va u eng minimal xizmatlar to‘plamiga ega bo‘lib, odatda faqat joy bilan ta‘minlaydi, xolos. Bunday tizim mehmonxonalar xizmatlari bozorini to‘liq qamrab olish imkoniyatini beradi. Minimal talab va mezonlarga javob bermaydigan mehmonxonalar esa toifa olishga da‘vogar bo‘la olmaydi.

Yuqorida aytib o‘tilganidek, bugungi kunda dunyoda ko‘plab tasniflash tizimlari mavjud va har bir davlat o‘ziga mos keladigan tizimni yaratgan. Hozirgi vaqtda dunyodagi eng mashhur tasniflash tizimlari yulduzlar, harflar va tojlar tizimi hisoblanadi.

Ba‘zi davlatlar o‘z milliy tasniflash tizimiga ega. Ayrim mamlakatlarda mehmonxonalar ma‘lum bir toifalarga ajratiladi. Jumladan:

- Fransiya milliy tasniflash tizimi – besh yulduzli tizim bo‘lib, dunyoda eng keng tarqalgan tasniflash tizimi hisoblanadi. Toifalardan birini belgilash uchun minimal talablar (xonalar soni, mehmonxonalar jihozlari, umumiy foydalanish joylari, xizmat ko‘rsatish darajasi, xonalarning qulay joylashganligi, nogironlar va imkoniyati cheklangan mijozlar uchun qulayliklar) hisobga olinishi kerak.

- Germaniya – Fransiya yulduzlariga mos keladigan besh ta klassdan iborat tizim qabul qilingan. Nemis tasnifi 22 ta majburiy talabni belgilaydi.

- Gretsiya – harf tizimidan foydalanadi (A, B, C, D).

- Buyuk Britaniya – tojlar tizimi mavjud.

- Italiya – mamlakatda rasmiy yulduzlar tizimi mavjud emas, mehmonxonalarni tasniflash uch toifada amalga oshiriladi. Birinchi toifa to‘rt yulduzga, ikkinchi toifa uch yulduzga, uchinchi toifa esa ikki yulduzga to‘g‘ri keladi.

- Ispaniya – taqdim etilgan uy-joylarning har bir turi o‘z toifalariga ega. Mehmonxonalar yulduzlar bilan belgilanadi. Shuningdek, Ispaniyada turistlarni qabul qilish bo‘yicha davlat korxonalarini mavjud bo‘lib, ular Davlat Turizm vazirligiga bo‘ysunadi. Bularga hashamatli standartlarga mos jihozlangan eski qal‘alar va saroylar kiradi.

- Xitoy – har bir turkumda “mehmonxonalar” va “vino uyi” kabi nomlar mavjud.

- Portugaliya – xuddi Xitoydagi kabi 8 ta toifaning o‘z nomi bor.

- Shvetsiya – xuddi Buyuk Britaniyadagi kabi, mehmonxonalarni tasniflashda kalit tizimi dan foydalanadi.

- Meksika – Yevropadagi kabi milliy besh yulduzli tizimni qabul qilgan. Bundan tashqari, besh yulduzdan yuqori toifa – "Gran Turismo" mavjud.

- AQSh – rasmiy qabul qilingan tasniflash tizimi mavjud emas. Mehmonxonalar yulduz tizimiga o‘xshash besh toifali tizimdan foydalanadi.

¹ 2-jadvalga qarang

- Misr – yulduz tizimi qo‘llaniladi, ammo "Misr yulduzlari" "Yevropa yulduzlari" bilan solishtirganda $\frac{1}{2}$ ga ortiqcha baholanadi.

- Maldiv orollari – mehmonxonalar quyidagi toifalarga bo‘linadi: "standart", "de lyuks", "junior suite", "prezidentlik xonasi".

- Malta – besh yulduzli tizimni qabul qilgan, lekin o‘zining milliy tizimiga ega bo‘lib, unda faqat 3 ta toifa mavjud: oltin, kumush, bronza.

- BAA – yulduz tizimidan foydalanadi. Bundan tashqari, tasniflanmagan turar joylar ham mavjud bo‘lib, ularga villalar va kvartiralar kiradi.

O‘zbekistonda mehmonxonalarni toifalash tizimi

Mehmonxona xo‘jaligida o‘tkazilgan, mehmonxona rahbarlari orasidagi so‘rovnomalar natijasida, toifa olish majburiy emasligi sababli, yulduzsiz ham faoliyat yuritish tarafdorlari ko‘pchilikni tashkil qilishi aniqlandi.

Bizningcha, ushbu holat biryoqlama yondashuv bo‘lib, agar yulduzlar tizimidan voz kechsak, bugungi shiddat bilan rivojlanib borayotgan turizm xizmatlari bozorida O‘zbekiston mehmonxonalari o‘z o‘rnini yo‘qotib borishi va raqobatchilaridan ortda qolib ketishi mumkin.

Shu tufayli O‘zbekistonda mehmonxonalar va boshqa sayyohlarni joylashtirish ob‘ektlarini toifalash bo‘yicha yangi davlat standarti 2018-yil 1-avgustdan tasdiqlandi.

Yangi standart Turizmni rivojlantirish davlat qo‘mitasining "Turistik xizmatlarni sertifikatlashtirish markazi" davlat unitar korxonasi tomonidan ishlab chiqilgan bo‘lib, mehmonxonalar va shunga o‘xshash sayyohlarni joylashtirish vositalarini toifalash tizimini belgilab beradi.

Shuningdek, ushbu standart mehmonxonalar va shu kabi joylashtirish vositalarini tasniflash tizimini, shu jumladan:

- Tutash hudud,
- Binolar,
- Xonalar,
- Nomerlar,
- Texnik jihozlar va asbob-uskunalar,
- Xodimlar,
- Axborot ta‘minoti,
- Joylashtirish vositasi xizmatlariga doir talablarni belgilaydi.

Mazkur jarayon 2 xil standart asosida amalga oshiriladi:

Birinchi O‘z DSt 3220:2017 standarti – unda joylashtirish vositalariga minimal talablar (jumladan, shovqin darajasi, xona yorug‘ligi, kengligi, xavfsizlik qoidalari, jihozlanishi va boshqalar) qo‘yiladi.¹

Ikkinchi standart O‘z DSt 3296:2018 bo‘lib, unda "Mehmonxona va shu kabi joylashtirish vositalarining klassifikatsiya tizimi, qanday talablar asosida yulduzlar berilishi" batafsil ko‘rsatilgan. Ushbu sertifikatlar 3 yil muddatga beriladi. Agar mehmonxona yuqoridagi talablarga muvofiq xizmat ko‘rsatmasa, mehmonxona

¹ O‘z DSt 3220:2017 standarti. O‘zbekiston metrologiya va sertifikatlashtirish standartlashtirish agentligining 2017-yil 21-sentyabr 3220:2017-son Qarori

egasiga vaziyatni o'zgartirish uchun bir oy muhlat beriladi. Shu muddat ichida talab qondirilmasa, sertifikat bekor qilinadi.

Mehmonxonalar tasniflash standartlarining tahlili

Mehmonxonalar uchun yagona tizim yaratish maqsadida biz tomonidan mehmonxonalar va shu kabi joylashtirish vositalarini tasniflash standartlari tahlil qilindi. Ushbu standartlar mehmonxonalar va shu kabi joylashtirish vositalarini toifalar bo'yicha tasniflashda quyidagi talablar majmuasiga asoslanadi:

- Binolar va unga yondosh bo'lgan hudud;
- Texnik jihozlar va asbob-uskunalar;
- Nomer fondi;
- Jamoat joylari;
- Xizmatlarni taqdim qilish.

Raqamlashtirish texnologiyalarining ahamiyati

Mehmonxonalarda xizmat ko'rsatish darajasini oshirish uchun yangi raqamlashtirish texnologiyalaridan foydalanish muqarrar. Bu jarayonda quyidagilar muhim ahamiyatga ega: Elektron bron qilish; Tashrif buyuruvchilar hisob-kitoblarini yuritish; Mehmonxonalarda ko'rsatilgan xizmatlar natijasini onlayn tarzda ifodalash; Mehmonxonalarda telekommunikatsion tizimlarning mavjudligi. Yuqoridagilarni hisobga olib, "Turistik xizmatlarni sertifikatlashtirish markazi" Davlat unitar korxonasi tomonidan ishlab chiqilgan O'z DSt 3296:2018 standarti mehmonxonalar va shu kabi joylashtirish vositalarini toifalar bo'yicha tasniflash majmuasiga oltinchi – "xizmatlarni raqamlashtirish darajasiga doir" bandni kiritishni nazarda tutadi. Ushbu bandning quyidagi talablarini taklif qilamiz (4-jadval).

4-jadval

Mehmonxonalar va shu kabi joylashtirish vositalarini toifalar buyicha tasniflash majmuiga "xizmatlarni raqamlashtirish darajasiga doir" bandining talablari¹

№	Talablar	Toifa				
		*	**	***	****	*****
Xizmatlarni raqamlashtirish darajasiga doir						
1	Elektron dastur bilan integratsiyalashgan elektron kalitli (plastik magnit karta) elektron qulflar	+	+	+	+	+
2	"Aqli mehmonxona" tizimi bilan integratsiyalashgan videokuzatuv tizimlarining mavjudligi			+	+	+
3	Integrallashgan axborot tizim kommunikatsiyasi, xavfsizlikni ta'minlash kompleks tizimi (boshqaruvga kirish, himoya televideniyesi, himoya va ogohlantirish yong'in signalizatsiyasi, axborotlarni aktiv va passiv himoyalash tizimi, odamlarni evakuatsiyasini e'lon qilish va boshqarish tizimlari)		+	+	+	+
4	Servis tizimi: televizion eshittirishni qabul qilish, texnologik televideniye, radiotranslyatsiya va mahalliy eshittirish, elektron soatlar, energiya ta'minoti, xonalarga mikroklimalarni yaratish tizimlari	+	+	+	+	+

¹ Muallif tadqiqotlari asosida tayyorlandi

№	Talablar	Toifa				
		*	**	***	****	*****
Xizmatlarni raqamlashtirish darajasiga doir						
5	Konferensiya zallari kompleks tizimi: ovozni kuchaytirish, sinxron tarjima, konferens tizimi, videoproyeksiya va grafik tasvirlash, ichki televideniya			+	+	+
6	Mehmonxonalar va dam olish maskanlari uchun smartfon yordamida mehmonxonaga ro'yxatdan o'tish imkonini beruvchi servislar, foydalanuvchining joylashuviga asoslangan taklif va xizmatlar (location-based services, LBS) hamda raqamli texnologiyalar yordamida amalga oshiriladigan sodiqlik dasturining mavjudligi			+	+	+

XULOSA VA TAKLIFLAR

Shunday qilib, O'zbekistonda mehmonxonalar xo'jaliklarini milliy tasniflash tizimini takomillashtirishda yangi davlat standartlarini ishlab chiqish doirasida mehmonxonalar va shu kabi joylashtirish vositalarini toifalar bo'yicha tasniflash majmuasiga oltinchi – "xizmatlarni raqamlashtirish darajasiga doir" bandni hamda ushbu bandning tegishli talablarini kiritishni taklif qilamiz.

Taklifni amaliyotda qo'llash natijasida quyidagi jihatlar bo'yicha mehmonxonalar xizmatlarining sifati va samaradorligi oshishiga yordam beradi: Tutash hududlar, Binolar, Xonalar, Nomerlar, Texnik jihozlar va asbob-uskunalar, Xodimlar, Axborot ta'minoti, Joylashtirish vositasi xizmatlariga doir talablar.

Mazkur takomillashtirish O'zbekiston mehmonxonalar xo'jaligining xalqaro standartlarga mos rivojlanishiga va turistik xizmatlar bozori raqobatbardoshligini oshirishga xizmat qiladi.

FOYDALANILGAN ADABIYOTLAR RO'YXATI

1. O'zbekiston Respublikasi Prezidentining 2016-yil 2-dekabr, PF-4861-son "O'zbekiston Respublikasining turizm sohasini jadal rivojlantirishni ta'minlash chora-tadbirlari to'g'risida" Farmoni <https://lex.uz/ru/docs/-3077025>.
2. O'z DSt 3220:2017 standarti. O'zbekiston metrologiya va sertifikatlashtirish standartlashtirish agentligining 2017-yil 21-sentyabr 3220:2017-son Qarori,
3. O'z DSt 3296:2018 standarti. O'zbekiston Respublikasi Investitsiyalar va tashqi savdo vazirligi huzuridagi O'zbekiston texnik jihatdan tartibga solish agentligi bosh direktorining 2021-yil 30-iyun 3296:2018-son Buyrug'i,
4. Chudnovskiy A.D. va boshqalar. *Gostinichnyy biznes v sovremennoy ekonomike: uchebnoye posobiye*. "Rusayns", 2022 – 238 bet.
5. Volkov Yu.F. *Vvedeniye v gostinichnyy i turistskiy biznes: uchebnoye posobiye*. Rostov n/D, 2017 – 357 bet.
6. Ryabova Ye.N. *Strategii razvitiya kompleksa uslug v sfere gostinichnogo khozyaystva* (Iqtisodiyot fanlari bo'yicha nomzodlik dissertatsiyasi). Samara, 2010.
7. Saak A.E., Yakimenko M.V. *Menedjment v industrii gostepriimstva (gostinitsy i restorany)*. Sankt-Peterburg: Piter, 2007 – 64 bet.

8. Tuxliyev I.S., Abduxamidov S.A. *Turizm: nazariya va amaliyot*. Darslik (uchinchi nashr). Toshkent: “Fan va texnologiyalar nashriyot-matbaa uyi”, 2021 – 424 bet.
9. Aliyeva M.T. *Mehmonxona menejmenti*. Darslik. Toshkent, 2007 – 79 bet.
10. Golysheva Ye.V., Ivonina N., Tuxliyev I.S., Temirxodjayev A. *Slovar sovremennykh terminov v sfere turizma*. Toshkent: “Fan va texnologiya”, 2019 – 344 bet.
11. Xoliqulov A.N. *Mehmonxonalarda servis sifati va samaradorligini oshirish imkoniyatlari* (Samarqand mehmonxonalari misolida). Nomzodlik dissertatsiyasi. Samarqand davlat iqtisodiyot va servis instituti, 2010 – 169 bet.
12. Amriddinova R.S. va boshqalar. *Mehmonxonalarda xodimlar faoliyatini boshqarish*. O‘quv qo‘llanma. Toshkent: “Fan va texnologiyalar”, 2018.
13. Xamitov M.X. *Mehmonxona xo‘jaligida servis faoliyatini rivojlantirish mexanizmini takomillashtirish* (Iqtisodiyot fanlari bo‘yicha falsafa doktori (PhD) ilmiy darajasini olish uchun yozilgan dissertatsiya). Samarqand, 2023 – 157 bet.



Marketing

ilmiy, amaliy va ommabop jurnali

Muharrir: Xakimov Ziyodulla Axmadovich
Ingliz tili muharriri: Tursunov Boburjon Ortiqmirzayevich
Rus tili muharriri: Kaxramonov Xurshidjon Shuxrat o'g'li
Musahhah: Karimova Shirin Zoxid qizi
Sahifalovchi va dizaynerlar: Sadikov Shoxrux Shuxratovich
Abidjonov Nodirbek Odijon o'g'li

2025-yil, fevral, 2-son

© Materiallar ko'chirib bosilganda "Marketing" ilmiy, amaliy va ommabop jurnali manba sifatida ko'rsatilishi shart. Jurnalda bosilgan material va reklamalardagi dalillarning aniqligiga mualliflar mas'ul. Tahririyat fikri har vaqt ham mualliflar fikriga mos kelavermasligi mumkin. Tahririyatga yuborilgan materiallar qaytarilmaydi.

Mazkur jurnalda maqolalar chop etish uchun quyidagi havolalarga murojaat qilish mumkin. Ilmiy maqola, ommabop maqola, reklama, hikoya va boshqa ilmiy-ijodiy materiallar yuborishingiz mumkin.

Materiallar va reklamalar pullik asosda chop etiladi.

Elektron pochta: info@marketingjournal.uz
Bot: [@marketinjournlbot](https://t.me/marketinjournlbot)
Tel.: +998977838464, +998939266610

Jurnalning rasmiy sayti: <https://marketingjournal.uz>

Marketing jurnali O'zbekiston Respublikasi Oliy ta'lim, fan va innovatsiyalar vazirligi huzuridagi **Oliy attestatsiya komissiyasi rayosatining 2024-yil 04-oktabrdagi 332/5 sonli qarori** bilan milliy ilmiy nashrlar ro'yxatiga kiritilgan



"Marketing" ilmiy, amaliy va ommabop jurnali 2024-yil 15-martdan O'zbekiston Respublikasi Prezidenti Administratsiyasi huzuridagi Axborot va ommaviy kommunikatsiyalar agentligi tomonidan **C-5669517** reyestr raqami tartibi bo'yicha ro'yxatdan o'tkazilgan. **Litsenziya raqami: №240874**



"Marketing" ilmiy, amaliy va ommabop jurnalining xalqaro darajasi: **9710**. ГOCT 7.56-2002 " Seriyali nashrlarning xalqaro standart raqamlanishi" davlatlataro standartlari talablari. **Berilgan ISSN tartib raqami: 3060-4621**