IQRO JURNALI , IQRO JOURNAL, ИКРО ЖУРНАЛИ
ISSN:2181-4341| wordlyknowledge.uz/index.php/iqro
Volume 24. Issue 01. Oktabr, 2026

ЎЗБЕКИСТОНДА МЕҲМОНХОНАЛАРНИ БАЛЛИ ТАСНИФЛАШ ТИЗИМИНИ ТАКОМИЛЛАШТИРИШ

Бекматов Камол Рихсибаевич
Туризм соҳаси бўйича тадқиқотчи
“Chevrolet Hotel Tour” МЧЖ раҳбари,
bekmatov76@gmail.com, +998 99 395 2928
Охунжонов Азизбек Валихон ўғли
Наманган вилояти Туризм бошқармаси
Тадбиркорлар билан ишлаш шўъбаси бошлиғи
+998 93 400 0206
https://doi.org/10.5281/zenodo.23118674

Аннотация. Мақолада Ўзбекистон Республикасида меҳмонхона хизматлари сифатини баҳолаш ва жойлаштириш воситаларини таснифлашнинг замонавий механизмлари тадқиқ этилган. Асосий эътибор O‘zMSt 125:2024 “Туризм хизматлари. Жойлаштириш воситалари. Балли таснифлаш тизими” миллий стандартининг мазмун-моҳияти, унинг меҳмонхона хизматлари сифатини оширишдаги ўрни ҳамда амалиётда қўлланиш хусусиятларига қаратилган. Шунингдек, O‘z DSt 3220:2023 “Туризм хизматлари. Жойлаштириш воситалари. Умумий талаблар” давлат стандарти билан ўзаро боғлиқлик таҳлил қилинган.

Тадқиқотнинг амалий қисмида Чуст шаҳрида жойлашган “CHEVROLET HOTEL” меҳмонхонаси мисолида меҳмонхона инфратузилмаси, номер фонди, санитария-гигиена шароити, хизмат кўрсатиш, ахборот таъминоти, хавфсизлик, ходимлар фаолияти, миллий қадриятларни хизматларга интеграция қилиш ва энергия самарадорлиги каби йўналишлар O‘zMSt 125:2024 талаблари нуқтаи назаридан таҳлил қилинган. 2026 йилда стандартга киритилган ўзгартишлар, хусусан, “ўзбек нонуштаси”нинг уч тоифага ажратилиши, миллий қадриятлар ва энергия самарадорлигига эътиборнинг кучайтирилиши меҳмонхона хизматларини диверсификация қилиш учун янги имкониятлар яратиши асосланган.

Тадқиқот натижасида меҳмонхоналарни фақат моддий-техник жиҳозланганлик асосида эмас, балки хизмат сифати, меҳмон тажрибаси, миллий идентиклик, рақамлаштириш, экологик ёндашув ва ходимлар компетенциясини қамраб олган комплекс тизим асосида баҳолаш бўйича таклифлар ишлаб чиқилган.

Калит сўзлар: туризм, меҳмонхона, жойлаштириш воситаси, O‘zMSt 125:2024, O‘z DSt 3220:2023, балли таснифлаш, меҳмонхона хизмати, сифат, стандартлаштириш, юлдузли тоифа, ўзбек нонуштаси, меҳмон тажрибаси.

КИРИШ

Замонавий туризм бозорида жойлаштириш хизматлари туристик маҳсулотнинг энг муҳим таркибий қисмларидан бири ҳисобланади. Туристнинг мамлакат, ҳудуд ёки шаҳар ҳақидаги умумий таассуроти кўп жиҳатдан меҳмонхонада олинган хизмат сифати билан боғлиқ. Шу сабабли меҳмонхона хизматларини стандартлаштириш, сифатини баҳолаш ва

уларни шаффоф таснифлаш туризм соҳасининг рақобатбардошлигини таъминловчи муҳим омиллардан бирига айланмоқда.

Ўзбекистонда сўнгги йилларда туризм соҳасининг институционал ва меъёрий базаси сезиларли даражада такомиллаштирилди. Жумладан, жойлаштириш воситалари учун умумий талабларни белгилайдиган O‘z DSt 3220:2023 стандарти ҳамда меҳмонхона ва бошқа жойлаштириш воситаларини балли асосда таснифлашга қаратилган O‘zMSt 125:2024 миллий стандарти қабул қилинди. Туризм хизматларини сертификатлаш марказининг расмий маълумотларида ҳам ушбу икки стандарт меҳмонхона хизматларини баҳолаш ва таснифлашнинг асосий меъёрий ҳужжатлари сифатида кўрсатилган.

O‘z DSt 3220:2023 2023 йил 7 июлда янги таҳрирда қабул қилиниб, 2023 йил 11 ноябрдан амалиётга киритилган. Стандарт жойлаштириш воситалари ва уларда кўрсатиладиган хизматларга умумий талабларни белгилайди. Унда, жумладан, номер майдони, санитария объектлари, шовқин даражаси, пандус, хизмат сифати ҳақида фикр билдириш учун QR-код каби талаблар назарда тутилган.

Ўз навбатида, O‘zMSt 125:2024 меҳмонхона хизматларини маълум талаблар мажмуи бўйича балли таснифлашга хизмат қилади. Туризм хизматларини сертификатлаш амалиётида объектнинг биноси, ҳудуди, техник жиҳозлари, номер фонди, жамоат жойлари, санитария-гигиена ҳолати, хизматлари ва ахборот таъминоти комплекс баҳоланиши қайд этилган.

Мавзунинг долзарблиги Ўзбекистон меҳмонхона сектори ҳажмининг ўсиши билан ҳам изоҳланади. Миллий статистика қўмитаси маълумотларига кўра, меҳмонхона ва шунга ўхшаш жойлаштириш воситаларида жойлаштирилган шахслар сони 2023 йилда 2,524,3 минг нафарни, 2024 йилда 2,864,3 минг нафарни, 2025 йилда эса 3,383,7 минг нафарни ташкил этган. Демак, 2024–2025 йилларда мазкур кўрсаткич қарийб 18,1 фоизга ошган.

Бу жараён меҳмонхона хизматларининг миқдорий ўсиши билан бирга уларнинг сифатини баҳолаш масаласини ҳам долзарблаштиради. Чунки меҳмонхоналар сони ва хизматлар ҳажми ортган шароитда турист учун турли объектларнинг хизмат даражасини бир хил мезон асосида таққослаш имконияти муҳим аҳамият касб этади.

Шу нуқтаи назардан O‘zMSt 125:2024 стандарти нафақат сертификатлаш воситаси, балки меҳмонхона хизматларини стратегик ривожлантириш учун бошқарув инструменти сифатида ҳам қаралиши лозим.

1. ТАДҚИҚОТНИНГ МАҚСАДИ ВА МЕТОДОЛОГИЯСИ

Тадқиқотнинг асосий мақсади Ўзбекистонда меҳмонхоналарни балли таснифлаш тизимининг мазмун-моҳиятини ўрганиш ва O‘zMSt 125:2024 талабларини аниқ меҳмонхона мисолида таҳлил қилиш орқали хизмат сифатини оширишнинг амалий йўналишларини ишлаб чиқишдан иборат.

Тадқиқот объекти сифатида Наманган вилояти Чуст шаҳрида жойлашган “CHEVROLET HOTEL” меҳмонхонаси танланган. Меҳмонхона Чуст шаҳри, Тошкент кўчаси, 4-уй манзилида жойлашган.

Тадқиқот предметини меҳмонхонанинг моддий-техник базаси, номер фонди, хизмат кўрсатиш жараёнлари, санитария-гигиена шароити, ахборот таъминоти, ходимлар

фаолияти, миллий хизмат элементлари ва стандарт талабларига мослашиш жараёни ташкил этади.

Тадқиқотда қуйидаги методлардан фойдаланилди:

- норматив-ҳуқуқий ва стандарт ҳужжатларни таҳлил қилиш;
- қиёсий таҳлил;
- тизимли ёндашув;
- кейс-тадқиқот;
- экспертлик баҳолаш элементлари;
- SWOT таҳлил;
- хизмат сифатини функционал йўналишлар бўйича баҳолаш.

Тадқиқотнинг муҳим методологик чеклови шундан иборатки, мақолада “CHEVROLET HOTEL” меҳмонхонаси учун расмий сертификатлаш комиссияси томонидан берилган якуний балл ёки юлдуз тоифаси мавжуд маълумот сифатида қабул қилинмаган. Шу сабабли таҳлил “расмий тасниф натижаси” эмас, балки O‘zMSt 125:2024 талабларига тайёргарликни баҳолашга қаратилган амалий модел сифатида талқин қилинади.

2. ЎЗБЕКИСТОНДА МЕҲМОНХОНА ХИЗМАТЛАРИНИ СТАНДАРТЛАШТИРИШНИНГ МЕЪЁРИЙ АСОСЛАРИ

Ўзбекистонда меҳмонхона хизматларини стандартлаштириш бир нечта ўзаро боғлиқ ҳужжатлар тизими асосида шаклланган.

Уларни шартли равишда уч даражага ажратиш мумкин:

биринчи даража — умумий талаблар;

иккинчи даража — таснифлаш ва сифатни баҳолаш;

учинчи даража — хизматларнинг алоҳида йўналишлари бўйича махсус стандартлар.

O‘z DSt 3220:2023 биринчи даражанинг асосий ҳужжатларидан бири бўлиб, жойлаштириш воситаларининг биноси, ҳудуди, номер фонди, жиҳозлари, санитария-гигиена шароити, хавфсизлик ва хизмат кўрсатиш жараёнига доир умумий талабларни белгилайди.

O‘zMSt 125:2024 эса иккинчи даражага мансуб бўлиб, жойлаштириш воситаларини балли таснифлаш механизмини белгилайди. “Туризм хизматларини сертификатлаш маркази”нинг норматив ҳужжатлар рўйхатида мазкур стандарт “Туризм хизматлари. Жойлаштириш воситалари. Балли таснифлаш тизими” номи билан келтирилган.

Бундан ташқари, меҳмонхоналар фаолиятида хизматларга доир бошқа стандартлар ҳам қўлланади. Масалан, O‘z DSt 22483:2022 “Туризм ва ёндаш хизматлар. Меҳмонхоналар. Хизматларга доир талаблар” ҳам меҳмонхона хизматларининг сифатини шакллантиришда муҳим аҳамиятга эга.

Шундай қилиб, меҳмонхонани сифат нуқтаи назаридан баҳолашда битта стандартга эмас, балки ўзаро боғлиқ стандартлар тизимига ёндашиш мақсадга мувофиқ.

3. O‘ZMST 125:2024 НИНГ МОҲИЯТИ ВА БАЛЛИ ТАСНИФЛАШ МЕХАНИЗМИ

O‘zMSt 125:2024 меҳмонхона хизматларини таснифлашда моддий база билан бир қаторда хизмат кўрсатиш даражасига ҳам эътибор қаратади.

Бу ёндашувнинг муҳим жиҳати шундаки, замонавий меҳмонхона рақобатбардошлиги фақат биноларнинг ташқи кўриниши ёки номердаги жиҳозлар сони билан белгиланмайди. Меҳмоннинг қабул қилиниши, ахборот олиши, номернинг тозалиги, ходимнинг мулоқот маданияти, хавфсизлик, овқатланиш, рақамли хизматлар ва муаммоларга тезкор муносабат ҳам хизмат сифатининг ажралмас қисмидир.

Сертификатлаш амалиётида O‘zMSt 125:2024 бўйича баҳолаш йўналишлари орасида умумий талаблар, автотураргоҳ, лифт, имконияти чекланган шахслар учун қулайликлар, қабул қилиш хизмати, холл ва вестибюль, хоналарни тозалаш, чойшабларни алмаштириш, кир ювиш ва дазмоллаш, номерлар, санузел, гастрономия каби кўрсаткичлар мавжудлиги расмий ҳужжатларда кўрсатилган.

Демак, балли таснифлаш тизими меҳмонхонани бир нечта функционал блоклар кесимида баҳолаш имконини беради.

Уни қуйидаги концептуал модель орқали ифодалаш мумкин:

Моддий база + хавфсизлик + санитария + сервис + ходимлар + ахборот + овқатланиш + қулайлик + миллий элементлар + энергия самарадорлиги = комплекс меҳмонхона сифати.

Бу модель меҳмонхона раҳбарияти учун стандартни “назорат ҳужжати” эмас, балки “ривожланиш харитаси” сифатида қабул қилиш имконини беради.

4. 2026 ЙИЛДА O‘ZMST 125:2024 ДАГИ ЯНГИ ЙЎНАЛИШЛАР

2026 йил 3 сентябрда Ўзбекистонда жойлаштириш воситаларини балли таснифлаш тизимига муҳим ўзгартишлар киритилгани расмий эълон қилинди.

Янгиликларнинг энг диққатга сазовор қисми — **“ўзбек нонуштаси”** институтининг стандартга киритилиши ҳисобланади.

Янги ёндашувда ўзбек нонуштаси **I, II ва III тоифаларга** ажратилган. Бу миллий таомларни меҳмонхона хизматининг оддий қўшимча элементи эмас, балки таснифлаш тизимида ҳисобга олинадиган хизмат компонентига айлантириш тенденциясини кўрсатади.

Бундан ташқари, 2026 йилги ўзгартишларда миллий қадриятларни хизмат кўрсатиш жараёнига кенгроқ жорий этиш ва энергия самарадорлиги талабларини кучайтиришга урғу берилган.

Бу ўзгаришларнинг иқтисодий ва маркетинг аҳамияти ҳам бор.

Масалан, меҳмонхона ўзбек нонуштасини:

- миллий гастрономик бренд;
- туристик тажриба;
- маҳаллий фермер маҳсулотларини сотиш канали;
- ҳудудий брендлаш воситаси;
- меҳмонхона дифференциацияси элементи

сифатида қўллаши мумкин.

Айниқса, Чуст каби ҳунармандчилик, миллий таомлар ва тарихий-маданий объектларга бой ҳудудларда бу ёндашувнинг туристик маҳсулот сифатидаги аҳамияти юқори.

5. ЎЗБЕКИСТОН МЕҲМОНХОНА БОЗОРИНИНГ РИВОЖЛАНИШ ДИНАМИКАСИ

Меҳмонхона хизматларини таснифлаш тизимини такомиллаштириш заруратини статистик кўрсаткичлар ҳам тасдиқлайди.

Миллий статистика қўмитаси маълумотларига кўра, Ўзбекистонда меҳмонхона ва шунга ўхшаш жойлаштириш воситалари сони 2023 йилда 1 387 тани, 2024 йилда 2 383 тани, 2025 йилда 2 257 тани ташкил этган.

Шу билан бирга, 2025 йилда меҳмонхона ва шунга ўхшаш жойлаштириш воситаларида жойлаштирилган шахслар сони **3 383,7 минг нафар**га етган. 2024 йилда бу кўрсаткич 2 864,3 минг нафар эди.

Жойлаштириш воситаларидаги жойлар сони ҳам ўсган: 2024 йилда 145,7 мингта бўлган бўлса, 2025 йилда 167,1 мингтага етган.

Ушбу маълумотлардан икки муҳим хулоса чиқариш мумкин.

Биринчидан, меҳмонхона инфратузилмаси туристик талабнинг ўсишига мос равишда ривожланмоқда.

Иккинчидан, бозорда рақобат кучайиши шароитида меҳмонхоналар учун “қанча номерга эга бўлиш”дан ташқари “қандай сифатда хизмат кўрсатиш” масаласи тобора муҳимлашмоқда.

Шунинг учун балли таснифлаш тизими бозор иштирокчилари учун ахборот ва бошқарув инструменти вазифасини бажариши мумкин.

6. CHEVROLET HOTEL МИСОЛИДА АМАЛИЙ ТАҲЛИЛ

Чуст шаҳридаги “CHEVROLET HOTEL” меҳмонхонаси тадқиқот объекти сифатида ўзига хос хусусиятга эга. У шаҳарнинг Тошкент кўчаси, 4-уй манзилида жойлашган бўлиб, Чустнинг транспорт оқимлари ва туристик имкониятлари билан боғлиқ ҳудудда хизмат кўрсатади.

Меҳмонхонани O‘zMSt 125:2024 нуқтаи назаридан баҳолашда биринчи навбатда меҳмоннинг **келиши — қабул қилиниши — жойлашиши — яшаши — овқатланиши — ахборот олиши — чиқиб кетиши** жараёни ягона хизмат занжири сифатида кўриб чиқилиши лозим.

6.1. Бино ва ҳудуд

Меҳмонхона сифатини баҳолаш бинодан бошланади. Ташқи муҳитнинг тозалиги, кириш қисми, ёритиш, кўрсаткичлар, автотураргоҳ, пандус ва меҳмон учун ҳаракатланиш қулайлиги биринчи таассуротни шакллантиради.

Чуст шароитида меҳмонхона учун автотураргоҳнинг қулайлиги алоҳида аҳамиятга эга. Чунки шаҳар автомобиль йўналишида жойлашгани сабабли ички ва транзит туристлар учун автомобилни хавфсиз жойлаштириш хизмати меҳмонхона маҳсулотининг муҳим қисмига айланиши мумкин.

Шу нуқтаи назардан:

1. Автотураргоҳ белгиларини аниқлаш;
2. Тунги ёритишни яхшилаш;
3. Кириш йўлакларини доимо тоза сақлаш;
4. Пандус ва ҳаракатланиш қулайлигини таъминлаш;
5. Меҳмонхона кириш қисмида навигация белгиларини жойлаштириш

амалий устувор вазифалар сифатида белгиланиши мумкин.

6.2. Reception ва меҳмонни қабул қилиш хизмати

Меҳмонхонада биринчи мулоқот — reception хизмати орқали амалга ошади.

Шу сабабли стандарт талабларига мосликни фақат reception столининг мавжудлиги билан эмас, балки хизмат алгоритмининг мавжудлиги билан баҳолаш зарур.

Масалан:

Саломлашиш → ҳужжатларни расмийлаштириш → бронни текшириш → тўлов → номерни тушунтириш → Wi-Fi ва хизматлар ҳақида ахборот → номерга кузатиш → қўшимча хизматларни таништириш.

Ушбу алгоритмнинг стандартлаштирилиши ходимлар алмашганда ҳам хизмат сифати бир хил сақланишини таъминлайди.

6.3. Номер фонди

Номер меҳмонхона маҳсулотининг асосий элементидир.

Номерни баҳолашда:

- тозалик;
- ёритиш;
- мебель ҳолати;
- кроват;
- матрас;
- чойшаб;
- сочиқ;
- кийим илгич;
- ахборот материаллари;
- телевизор;
- кондиционер;
- совутгич;
- санузел;
- иссиқ ва совуқ сув;
- санитария воситалари

каби компонентлар комплекс равишда назорат қилиниши лозим.

Амалиётда кичик ва ўрта меҳмонхоналар учун асосий муаммолардан бири — номердаги жиҳозларнинг мавжудлиги эмас, балки уларнинг **доимий стандарт ҳолатида сақланиши**дир.

Шунинг учун “CHEVROLET HOTEL” меҳмонхонаси учун ҳар бир номер бўйича «Room Readiness Checklist» жорий этиш мақсадга мувофиқ.

Унда меҳмон киришидан олдин камида 20–30 та назорат нуқтаси бўлиши мумкин.

7. HOUSEKEEPING ВА САНИТАРИЯ-ГИГИЕНА СИФАТИ

Меҳмонхона хизматларида тозалик меҳмоннинг биринчи ва энг кучли баҳолаш мезонларидан биридир.

Шу сабабли O‘zMSt 125:2024 доирасида хона тозалаш, чойшабларни алмаштириш ва санитария билан боғлиқ жараёнлар алоҳида аҳамиятга эга. Сертификатлаш амалиётида ҳам мазкур йўналишлар баҳолаш элементлари сифатида кўрсатилган.

“CHEVROLET HOTEL” меҳмонхонаси учун **housekeeping** тизимини қуйидаги цикл асосида ташкил қилиш мумкин:

1. Check-outдан кейинги тўлиқ тозалаш.
2. Меҳмон киришидан олдин инспекция.
3. Кунлик тозалаш.
4. Санузелни алоҳида назорат қилиш.
5. Сочиқ ва чойшаблар ҳолатини текшириш.
6. Номерда қолиб кетган буюмларни қайд қилиш.
7. Техник носозликларни receptionга хабар қилиш.

Бу жараёнда **housekeeping** ходими фақат “тозаловчи” эмас, балки меҳмонхона сифат тизимининг асосий иштирокчиси сифатида қаралиши лозим.

8. АХБОРОТ ТАЪМИНОТИ ВА РАҚАМЛИ ХИЗМАТЛАР

Замонавий турист учун ахборотнинг тезкорлиги меҳмонхона хизматининг ажралмас қисмига айланди.

O‘z DSt 3220:2023да хизмат сифати бўйича фикр билдириш учун кўринарли жойда QR-код белгисининг бўлиши каби талаблар ҳам назарда тутилган.

“CHEVROLET HOTEL” меҳмонхонаси мисолида QR-коддан фақат фикр-мулоҳаза учун эмас, балки комплекс рақамли хизмат сифатида фойдаланиш мумкин.

Масалан, битта QR-код орқали:

- Wi-Fi пароли;
- Меҳмонхона қоидалари;
- Chust туристик харитаси;
- Яқин ресторанлар;
- Тиббий хизматлар;
- Транспорт маълумотлари;
- Туристик объектлар;
- Chust ҳунармандчилиги;
- Меҳмонхона хизматлари;
- Такси чақириш;
- Фикр-мулоҳаза қолдириш

каби маълумотларни тақдим этиш мумкин.

Бу меҳмонхонада ходимларга тушадиган такрорий саволларни ҳам камайтиради.

9. МИЛЛИЙЛИК ВА “ЎЗБЕК НОНУШТАСИ”НИ ТУРИСТИК МАҲСУЛОТГА АЙЛАНТИРИШ

2026 йилги ўзгаришлар меҳмонхоналар учун янги имкониятлар очмоқда.

“Ўзбек нонуштаси”нинг стандартда алоҳида категория сифатида пайдо бўлиши миллий гастрономияни меҳмонхона хизматининг бир қисмига айлантириш имконини беради. Расмий маълумотда у I, II ва III тоифаларга ажратилгани қайд этилган.

Чуст учун бу айниқса муҳим.

Чунки меҳмонхонада нонушта фақат овқатланиш хизмати эмас, балки ҳудуднинг маданий имижини шакллантириш воситаси бўлиши мумкин.

Масалан, нонушта таркибида:

- миллий нон;
- қаймоқ;
- қатиқ;
- пишлоқ;
- тухум;
- мавсумий сабзавотлар;
- қуруқ мевалар;
- кўк чой;
- маҳаллий ширинликлар

каби маҳсулотлардан фойдаланиш мумкин.

Бу ерда асосий вазифа — “кўп таом” бериш эмас, балки **маҳаллийликни сифатли тақдим этиш**.

Меҳмонга **“Сиз Чустдасиз”** деган туйғуни меҳмонхона нонуштасининг ўзи орқали етказиш туристик брендинг нуқтаи назаридан муҳим.

10. МЕҲМОНХОНА ВА ЧУСТ ТУРИСТИК МАҲСУЛОТИ ИНТЕГРАЦИЯСИ

“CHEVROLET HOTEL” меҳмонхонасининг муҳим имкониятларидан бири — уни алоҳида меҳмонхона сифатида эмас, балки **Chust Tourism Center** концепцияси доирасида кўриш мумкинлигидадир.

Бунда меҳмонхона:

жойлашув + овқатланиш + тиббий хизмат + автомобиль сервиси + ҳунармандчилик + туристик ахборот

каби хизматларни бирлаштирувчи нуқта вазифасини бажаради.

Бу модель туризм иқтисодиётида **“destination-based hospitality”** — ҳудудий туристик маҳсулотга асосланган меҳмондўстлик концепциясига яқинлашади.

Масалан, меҳмон меҳмонхонага жойлашганидан кейин унга:

“Чустда 1 кун”

номли тайёр маршрут таклиф қилиниши мумкин:

09:00 — Миллий нонушта;
10:00 — Чуст дўппичилиги билан танишув;
11:30 — Чуст пичоқчилиги билан танишув;
13:00 — Миллий тушлик;
14:30 — Тарихий-маданий объект;
17:00 — Маҳаллий бозор;
19:00 — Меҳмонхонага қайтиш.

Шу тариқа меҳмонхона туристик хизматнинг якуний нуқтаси эмас, балки **туристик тажрибани ташкил қилувчи операторга** айланади.

11. ЭНЕРГИЯ САМАРАДОРЛИГИ ВА “ЯШИЛ МЕҲМОНХОНА” ЁНДАШУВИ

2026 йилги ўзгаришларда энергия самарадорлиги масаласига ҳам эътибор кучайтирилган.

Бу талабларни меҳмонхона учун харажатларни камайтириш механизми сифатида ҳам кўриш мумкин.

Масалан:

- LED ёритиш;
- Ҳаракат сенсорлари;
- Энергия тежамкор кондиционерлар;
- Номердан чиққанда электрни автоматик ўчириш;
- Сув тежовчи аралаштиргичлар;
- Иссиқ сув тизимини оптималлаштириш;
- Қайта ишлаш мумкин бўлган чиқиндиларни ажратиш

чоралари меҳмонхона эксплуатация харажатларини камайтиришга хизмат қилиши мумкин.

Бундай чораларнинг яна бир ижобий томони — экологик масъулиятли туристлар учун меҳмонхона имиджини яхшилашидир.

12. SWOT-ТАҲЛИЛ

“CHEVROLET HOTEL” меҳмонхонасини O‘zMSt 125:2024 талаблари асосида ривожлантириш нуқтаи назаридан қуйидаги SWOT-таҳлилни таклиф қилиш мумкин.

Кучли томонлар	**Заиф томонлар**
• Чуст шаҳрида қулай жойлашув; • Транспорт оқимларига яқинлик; • Туристик ва хизмат кўрсатиш инфратузилмаси билан боғлиқлик; • Миллий туристик маҳсулот яратиш имконияти; • Миллий гастрономияни ривожлантириш имконияти.	• Стандарт талабларини доимий мониторинг қилиш зарурати; • Хизматларни стандартлаштиришни янада кучайтириш эҳтиёжи; • Рақамли хизматларни кенгайтириш имконияти; • Ходимларни мунтазам ўқитиш зарурати; • Housekeeping сифатини доимий назорат қилиш зарурати.
Имкониятлар	**Хавфлар**
• O‘zMSt 125:2024 асосида	• Рақобатчи меҳмонхоналар сонининг

Кучли томонлар	Заиф томонлар
хизматларни яхшилаш; • “Ўзбек нонуштаси”ни брендга айлантириш; • Чуст туристик маршрутини яратиш; • QR ва рақамли хизматларни кенгайтириш; • Энергия тежамкор технологияларни жорий қилиш.	ортиши; • Туристларнинг хизмат сифатига талабининг ортиши; • Онлайн шарҳлар орқали салбий таассуротнинг тез тарқалиши; • Малакали кадрларга талаб; • Инфратузилмани янгилаш харажатлари.

SWOT-таҳлил шуни кўрсатадики, стандарт талабларига мослашиш фақат харажат эмас, балки меҳмонхона учун янги даромад ва маркетинг имкониятларини ҳам яратади.

13. МЕҲМОНХОНА СИФАТИНИ ОШИРИШ БЎЙИЧА ТАКЛИФ ЭТИЛАЁТГАН МОДЕЛЬ

Тадқиқот натижасида меҳмонхоналар учун **“5 босқичли сифат цикли”ни** жорий этиш таклиф этилади.

1-босқич — Стандартга мослик

O‘z DSt 3220:2023 ва O‘zMSt 125:2024 талаблари бўйича ички аудит.

2-босқич — Хизмат стандарти

Reception, housekeeping, техник хизмат ва меҳмон билан мулоқот учун SOPлар ишлаб чиқиш.

3-босқич — Меҳмон фикри

QR-код орқали ҳар бир меҳмондан қисқа фикр олиш.

4-босқич — Таҳлил

Ҳар ойда шикоятлар, ижобий фикрлар, қайтариб келувчи меҳмонлар ва хизмат камчиликларини таҳлил қилиш.

5-босқич — Доимий такомиллаштириш

Аниқланган камчиликлар бўйича **“масъул — муддат — натижа”** тамойили асосида тузатиш чораларини жорий қилиш.

Бу цикл **PDCA — Plan, Do, Check, Act** ёндашуви билан ҳам уйғунлаштирилиши мумкин.

14. МЕҲМОНХОНА УЧУН АМАЛИЙ “СТАНДАРТГА ТАЙЁРЛИК КАРТАСИ”

“CHEVROLET HOTEL” меҳмонхонаси каби ўрта ҳажмли меҳмонхона учун O‘zMSt 125:2024 бўйича тайёргарликни қуйидаги тартибда ташкил қилиш мақсадга мувофиқ:

Йўналиш	1-босқич	2-босқич	3-босқич
Бино	Аудит	Камчиликларни бартараф этиш	Қайта текшириш
Номер	Инвентаризация	Жиҳозларни янгилаш	Room checklist
Санузел	Текширув	Санитария	Доимий назорат

Йўналиш	1-босқич	2-босқич	3-босқич
Reception	SOP	Ходимлар тренинги	Mystery guest
Housekeeping	Чек-лист	Назорат	KPI
Ахборот	QR	Рақамли маълумот	Аналитика
Нонушта	Меню	Миллий формат	Тоифалаш
Хавфсизлик	Аудит	Камчиликларни бартараф	Мониторинг
Энергия	Сарфни ўлчаш	Тежамкор технология	KPI
Туристик хизмат	Маршрутлар	Пакетлар	Сотув таҳлили

Бундай карта меҳмонхона раҳбариятига стандарт талабларини амалий вазифаларга айлантириш имконини беради.

15. ИЛМИЙ-АМАЛИЙ НАТИЖАЛАР

Тадқиқот асосида бир қатор илмий ва амалий хулосалар шакллантирилди.

Биринчидан, O‘zMSt 125:2024ни фақат сертификатлаш ҳужжати сифатида талқин қилиш етарли эмас. У меҳмонхона сифатини бошқариш инструменти сифатида ҳам қўлланиши мумкин.

Иккинчидан, O‘z DSt 3220:2023 ва O‘zMSt 125:2024 бир-бирини тўлдирувчи ҳужжатлар сифатида қаралиши лозим. Биринчи стандарт умумий талабларни белгиласа, иккинчиси сифат даражасини балли таснифлаш орқали баҳолашга хизмат қилади.

Учинчидан, меҳмонхона сифати фақат номер жиҳозлари билан белгиланмаслиги керак. Ходимлар маданияти, тозалик, тезкор ахборот, рақамли хизматлар ва меҳмон фикрини ўрганиш ҳам тизимга киритилиши зарур.

Тўртинчидан, 2026 йилги “ўзбек нонуштаси”га оид ўзгаришлар миллий гастрономияни меҳмонхона брендига интеграция қилиш учун янги имконият яратади.

Бешинчидан, Чуст каби туристик салоҳияти мавжуд ҳудудларда меҳмонхона хизматини ҳудудий туристик маҳсулот билан интеграция қилиш орқали оддий жойлаштириш хизматидан комплекс туристик тажрибага ўтиш мумкин.

ХУЛОСА

Ўзбекистонда туризм соҳасининг жадал ривожланиши меҳмонхона хизматларининг сифати ва рақобатбардошлигига қўйиладиган талабларни кучайтирмоқда. Миллий статистика маълумотларида меҳмонхона ва шунга ўхшаш жойлаштириш воситаларида жойлаштирилган шахслар сонининг 2025 йилда 3,38 млн нафарга етиши мазкур бозорнинг аҳамияти ошиб бораётганини кўрсатади.

Бундай шароитда O‘zMSt 125:2024нинг аҳамияти меҳмонхоналарни фақат юлдузли тоифаларга ажратиш билан чекланмайди. Стандарт меҳмонхона хизматининг моддий ва номоддий компонентларини комплекс баҳолаш, сифатни ошириш ва турист учун хизмат даражаси ҳақида аниқ тасаввур шакллантириш имконини беради.

O‘z DSt 3220:2023 эса жойлаштириш воситаларига қўйиладиган умумий талабларни белгилаб, меҳмонхона инфратузилмаси ва хизматларининг базавий сифат мезонларини шакллантиради.

Чуст шаҳридаги “CHEVROLET HOTEL” меҳмонхонаси мисолида ўтказилган таҳлил шуни кўрсатадики, стандарт талабларини бажаришни фақат сертификатлашдан олдинги

тайёргарлик сифатида эмас, балки **доимий сифат бошқарув тизими** сифатида ташкил қилиш самаралироқдир.

Бунинг учун:

✓ Меҳмонхонада O‘zmst 125:2024 бўйича ички аудит тизимини жорий қилиш;

✓ Ҳар бир номер учун стандарт чек-лист ишлаб чиқиш;

✓ Reception ва housekeeping учун SOPларни жорий этиш;

✓ QR-код асосида меҳмон фикрини доимий йиғиш;

✓ 2026 йилги “ўзбек нонуштаси” талабларини миллий гастрономик маҳсулотга айлантириш;

✓ Чустнинг ҳунармандчилик ва маданий мероси билан меҳмонхона хизматларини интеграция қилиш;

✓ Энергия самарадорлиги бўйича ички KPI белгилаш;

✓ Ходимларни мунтазам ўқитиш;

✓ Онлайн шарҳлар ва меҳмон шикоятларини сифат мониторинги тизимига киритиш;

✓ Меҳмонхона хизматини “жойлаштириш”дан “туристик тажриба”га айлантириш таклиф этилади.

Умуман, Ўзбекистонда меҳмонхоналарни балли таснифлаш тизимининг кейинги босқичи стандарт талабларини формал бажаришдан **сифатни доимий бошқариш, рақамлаштириш, миллийлик, экологик самарадорлик ва меҳмон тажрибасини интеграция қилган комплекс моделга** ўтиш билан боғлиқ бўлиши мумкин.

Шу нуқтаи назардан O‘zMSt 125:2024 нафақат таснифлаш стандарти, балки Ўзбекистон меҳмонхона хўжалигини сифат жиҳатидан модернизация қилишнинг муҳим институционал воситаси сифатида намоён бўлади.

ФОЙДАЛАНИЛГАН АДАБИЁТЛАР

1. O‘zMSt 125:2024. **Turizm xizmatlari. Joylashtirish vositalari. Balli tasniflash tizimi.** Ўзбекистон миллий стандарти.
2. O‘z DSt 3220:2023. **Turizm xizmatlari. Joylashtirish vositalari. Umumiy talablar.** Ўзбекистон давлат стандарти. Стандарт 2023 йил 11 ноябрдан амалиётга киритилган.
3. O‘z DSt 22483:2022. **Turizm va yondosh xizmatlar. Mehmonxonalar. Xizmatlarga doir talablar.**
4. Ўзбекистон Республикаси Туризм қўмитаси ҳузуридаги “Туризм хизматларини сертификатлаш маркази” ДУК. **Туризм соҳасидаги стандартлар рўйхати.**
5. Ўзбекистон Республикаси Туризм қўмитаси. **“Ўзбек нонуштаси энди тоифаларга бўлинади: меҳмонхона стандартига муҳим ўзгартиришлар киритилди”.** 03.09.2026.
6. Ўзбекистон Республикаси Миллий статистика қўмитаси. **Меҳмонхона ва шунга ўхшаш жойлаштириш воситаларида жойлаштирилган шахслар сони.** SIAT статистик маълумотлар базаси, 2026 йилда янгиланган маълумотлар.

7. Ўзбекистон Республикаси Миллий статистика қўмитаси. **Меҳмонхона ва шунга ўхшаш жойлаштириш воситалари (объектлар) сони.**
8. Ўзбекистон Республикаси Миллий статистика қўмитаси. **Жамоавий жойлаштириш воситаларидаги жойлар сони.**
9. Ўзбекистон Республикаси Миллий статистика қўмитаси. **Жамоавий жойлаштириш воситалари фаолияти бўйича статистик маълумотлар.**