



INNOVATIVE WORLD
Ilmiy tadqiqotlar markazi

YANGI RENESSANS

RESPUBLIKA ILMIY JURNALI

2025



+998335668868



www.innoworld.net

Google Scholar





2025

YANGI RENESSANS

RESPUBLIKA ILMIY JURNALI

2-JILD 3-SON



YANGI RENESSANS

**RESPUBLIKA ILMIY JURNALI
TO'PLAMI**

2 - JILD, 3 - SON

2025



www.innoworld.net

O'ZBEKISTON-2025



SERTIFIKATLASH TIZIMIDAGI TASHKILIY NOANIQLIKLAR VA HUJJATLASHTIRISHDAGI MURAKKABLIK

Anvarova Muhsinaxon Otabek qizi

Namangan davlat universiteti

Iqtisodiyot fakulteti talabasi

Tel: +99890 409 65 06

anvarovamuhsinaxon@gmail.com

Annotatsiya. Ushbu maqolada O'zbekiston mehmonxona xo'jaligida amal qilayotgan sertifikatlash tizimining holati, mavjud muammolari va ularni bartaraf etish yo'llari tahlil qilingan. Tadqiqotda sertifikatlash jarayonini tartibga soluvchi me'yoriy-huquqiy hujjatlarning murakkabligi, ularning o'zaro takrorlanishi va ziddiyatli jihatlari yoritilgan. Shuningdek, baholash mezonlarining aniq belgilanmaganligi, hujjatlar aylanishining ortiqcha byurokratikligi, raqamlashtirish darajasining pastligi hamda malakali kadrlar yetishmasligi tizim samaradorligiga salbiy ta'sir ko'rsatayotgani aniqlangan. Maqolada sertifikatlash jarayonida shaffoflik va tezkorlikni ta'minlash uchun normativ-huquqiy bazani takomillashtirish, yagona elektron platformani joriy etish, xalqaro standartlarga mos yondashuvlarni qo'llash, hamda kadrlar malakasini oshirish bo'yicha taklif va tavsiyalar ishlab chiqilgan. Tadqiqot natijalari mehmonxona xo'jaligida sertifikatlash tizimini soddalashtirish va raqamlashtirish jarayonlarini jadallashtirish zaruratini asoslaydi.

Kalit so'zlar. mehmonxona xo'jaligi, sertifikatlash tizimi, me'yoriy-huquqiy hujjatlar, baholash mezonlari, raqamlashtirish, byurokratik jarayonlar, xalqaro standartlar, axborot texnologiyalari, shaffoflik, kadrlar malakasi.

Annotation: This article analyzes the current state of the hotel certification system in Uzbekistan, identifying key challenges and proposing practical solutions. The study highlights the complexity, inconsistency, and duplication of regulatory documents governing the certification process. It also examines issues such as unclear evaluation criteria, excessive bureaucracy in document processing, low levels of digitalization, and insufficiently qualified personnel, all of which reduce the system's overall efficiency. The paper proposes improving the legal framework, implementing a unified electronic platform, aligning national standards with international requirements, and enhancing staff qualifications to ensure transparency and efficiency in the certification process. The findings emphasize the necessity of simplifying and digitalizing hotel certification procedures to improve the competitiveness of the hospitality industry in Uzbekistan.





Keywords: hospitality industry, certification system, regulatory framework, evaluation criteria, digitalization, bureaucracy, international standards, information technologies, transparency, staff qualification.

Аннотация: В данной статье рассмотрено текущее состояние системы сертификации гостиничного хозяйства Узбекистана, выявлены основные проблемы и предложены пути их решения. В исследовании проанализированы сложность и противоречивость нормативно-правовых документов, регулирующих процесс сертификации. Отмечены такие проблемы, как неопределённость критериев оценки, избыточная бюрократизация документооборота, низкий уровень цифровизации и недостаточная квалификация кадров, что снижает эффективность системы. В статье предлагаются меры по совершенствованию нормативно-правовой базы, внедрению единой электронной платформы, гармонизации национальных требований с международными стандартами, а также повышению квалификации специалистов. Результаты исследования обосновывают необходимость упрощения и цифровизации процессов сертификации гостиниц для повышения конкурентоспособности туристической отрасли Узбекистана.

Ключевые слова: гостиничное хозяйство, система сертификации, нормативно-правовые документы, критерии оценки, цифровизация, бюрократические процедуры, международные стандарты, информационные технологии, прозрачность, квалификация кадров.

Kirish. Mehmonxona xizmatlarini standartlashtirish va sertifikatlashtirish — bu mehmonxona sanoatida sifatni ta'minlash va doimiy ravishda yaxshilashga qaratilgan huquqiy va me'yoriy normativ-huquqiy asoslarning to'plamidir. Ushbu asoslar mehmonxonalarga o'z faoliyatini boshqarishda aniq mezonlar va talablar belgilashga imkon yaratadi, bu esa mijozlarga xizmat ko'rsatishning yuqori sifatini ta'minlaydi. Sertifikatlash tizimi, ayniqsa, xizmat ko'rsatish sohasida, shu jumladan mehmonxona xo'jaligida xizmat sifatini kafolatlashda muhim rol o'ynaydi. Biroq, amaliyotda bu tizimda bir qancha tashkiliy va me'yoriy noaniqliklar mavjud bo'lib, ular mehmonxonalarning sertifikat olish jarayoniga salbiy ta'sir ko'rsatmoqda.

Tadqiqot metodologiyasi. Mavzuning dolzarbligi shundaki, sertifikatlash tizimidagi muhim muammo bu — vakolatli baholovchi tashkilotlar faoliyatining normativ asoslar bilan to'liq uyg'unlashtirilmaganligidir. Ayrim holatlarda, ushbu tashkilotlar tomonidan qo'llanilayotgan mezonlar davlat standartlariga yoki xalqaro talablarga to'la mos kelmaydi. Natijada, mehmonxona muassasalari bir standart bo'yicha tayyorgarlik ko'rgan bo'lsa-da, baholovchi organ boshqa mezon asosida qaror





chiqaradi. Bu esa amaliyotda chalkashlik va adolatsizliklarga sabab bo'lishi mumkin.

Tahlil va natijalar. Birinchidan, sertifikatlash jarayonini tartibga soluvchi hujjatlarning ko'pligi va ayrim holatlarda bir-birini takrorlashi yoki ziddiyatli bo'lishi uni tushunishni murakkablashtiradi. Mehmonxonalar faoliyatini baholovchi mezonlarning ko'p qismi ayrim paytlarda aniq va izchil belgilanmagan bo'lib, bu tashkilotlar tomonidan noto'g'ri talqin qilinishiga olib keladi. Bunday holatlar esa sertifikatlashda subyektiv yondashuvlarga, tartibotning ortiqcha cho'zilishiga sabab bo'ladi.

Ikkinchidan, sertifikatlash jarayonida qatnashuvchi tashkilotlarning roli va vakolatlari ba'zan aniq belgilanmagani bois, turli darajadagi organlar o'rtasida funksional ziddiyatlar yuzaga kelishi mumkin. Bu holat mehmonxonalarning muayyan talablarni to'liq bajargan taqdirda ham kerakli hujjatlarni olish jarayonini kechiktiradi yoki to'xtatib qo'yadi.

Uchinchidan, sertifikatlash uchun topshiriladigan hujjatlar sonining ko'pligi, ularni tayyorlashdagi texnik va me'yoriy tafsilotlar mehmonxona ma'muriyati uchun ortiqcha yuk bo'lib qolmoqda. Ayniqsa, kichik va o'rta hajmdagi mehmonxonalar bu jarayonda ko'proq qiyinchilikka duch kelishadi. Elektron axborot tizimlarining yetarlicha rivojlanmagani yoki sertifikatlashda raqamlashtirish darajasining pastligi ham bu murakkablikni kuchaytiradi. Shuningdek, ayrim hollarda hujjat topshirish, tekshirish va yakuniy baholash bosqichlarining umumiy muddatlari oldindan aniq belgilanmagan bo'lib, bu jarayonlarning uzoq cho'zilishiga olib keladi. Natijada, mehmonxonalar faoliyatini rasmiylashtirishda aniqlik va shaffoflik ta'minlanmaydi.

Yuqoridagi holatlar sertifikatlash tizimining takomillashuvini talab etadi. Zamonaviy mehmonxona xo'jaligi tezkor, soddalashtirilgan va raqamlashtirilgan sertifikatlash jarayonlariga ehtiyoj sezmoqda. Tashkiliy aniqlik, normativ hujjatlarning uyg'unligi va raqamli texnologiyalarning joriy etilishi orqali bu tizim yanada samarali faoliyat yuritishi mumkin.

Bundan tashqari, sertifikatlash bo'yicha yagona metodik qo'llanmalarining yetishmasligi yoki mavjud qo'llanmalar eskirgan bo'lishi ham tashkilotlarning tayyorgarligiga salbiy ta'sir ko'rsatadi. Mehmonxona ma'muriyati bu borada ishonchli manba topishda qiynaladi, natijada ayrim hujjatlar noto'g'ri tayyorlanadi yoki talab etilgan shaklda bo'lmasligi mumkin. Hududlar kesimida baholash va tasdiqlash mexanizmlarining farqlanishi ham muhim muammo sifatida namoyon bo'ladi. Ayrim viloyatlarda tartiblar soddalashtirilgan bo'lsa, boshqalarida ancha byurokratik holatda bo'ladi. Bu esa sertifikatlash jarayonini markazlashgan tizim asosida boshqarishga to'sqinlik qiladi va hududlar o'rtasida teng sharoit yo'qligiga olib keladi.

Hujjatlar bilan ishlash jarayonida zamonaviy axborot texnologiyalarining cheklangan darajada joriy etilgani, ya'ni elektron ariza





topshirish, onlayn tekshiruv tizimlarining mavjud emasligi ham jarayonni sekinlashtiradi. Mehmonxonalar hali ham ko'plab hujjatlarni qog'oz shaklida taqdim etishga majbur bo'lmoqda, bu esa inson omilidan kelib chiqadigan xatoliklar va yo'qotishlarga olib keladi. Sertifikat olishdagi moliyaviy xarajatlarning yuqoriligi va ularning oshkoralik darajasining pastligidir. Ko'plab mehmonxonalar sertifikatlash xarajatlarini oldindan to'liq bilolmaydi. Ushbu noaniqlik kichik va yangi ish boshlagan mehmonxonalar uchun jiddiy to'siqqa aylanishi mumkin.

Sertifikatlash tizimida mavjud tashkiliy noaniqliklarning yana bir muhim jihatini bu - sertifikatlash jarayonlarining ortiqcha murakkabligi va ulardagi me'yoriy noaniqliklar. Mehmonxonalarning ko'pchiligi uchun standartlarni to'g'ri tushunish va ularga mos kelish juda qiyin bo'ladi. Ba'zan, xususan kichik mehmonxonalarda, ularning o'zlari uchun aniq va tushunarli bo'lgan ichki normativlar mavjud bo'lishi mumkin, ammo bu standartlar ko'pincha rasmiy sertifikatlash organlari tomonidan belgilangan talablarga mos kelmaydi. Shuningdek, bu normativlarning qayta ko'rib chiqilishi, yangilanishi yoki ularni modernizatsiya qilish borasida aniq va izchil mexanizmning mavjud emasligi ham muammo hisoblanadi. Hujjatlarning notekisligi ham jiddiy muammolardan biridir. Ayrim hollarda, mehmonxonalar sertifikat olish uchun talab qilinadigan hujjatlarni tayyorlashda noaniqliklar va tafovutlar bilan duch keladilar. Mezonlar har doim ham aniq belgilangan bo'lmaydi va ularni to'g'ri va to'liq shaklda taqdim etish uchun ko'plab bosqichlardan o'tish kerak. Bu jarayonning murakkabligi ham mehmonxona rahbariyati va xodimlariga ortiqcha yuk bo'lib, sertifikatlash jarayonini kechiktiradi. Shuningdek, ba'zi tashkilotlar tomonidan qo'llanilayotgan tekshiruvlar va baholash usullari ko'p holatlarda normativlarga to'g'ri kelmaydi, bu esa ma'lumotlar va ko'rsatkichlar noaniqligini keltirib chiqaradi.

Sertifikatlash tizimining muvaffaqiyatli ishlashi uchun malakali va tajribali kadrlar zarur. Biroq, ko'plab mehmonxonalarda **sertifikatlash jarayonini tashkil etishda malakali mutaxassislarning etishmasligi** seziladi. Xodimlarning ko'pchiligi sertifikatlash jarayonini va hujjatlarni to'g'ri tashkil qilish uchun zarur bo'lgan bilim va ko'nikmalarga ega emas. Bu esa tasdiqlash jarayonining kechikishiga va xatoliklarga olib keladi. Sertifikatlashni amalga oshiradigan organlarda ham ba'zida tajribasiz kadrlar ishlaydi, ular samarali va sifatli baholashni amalga oshirishda qiyinchiliklarga duch keladilar.

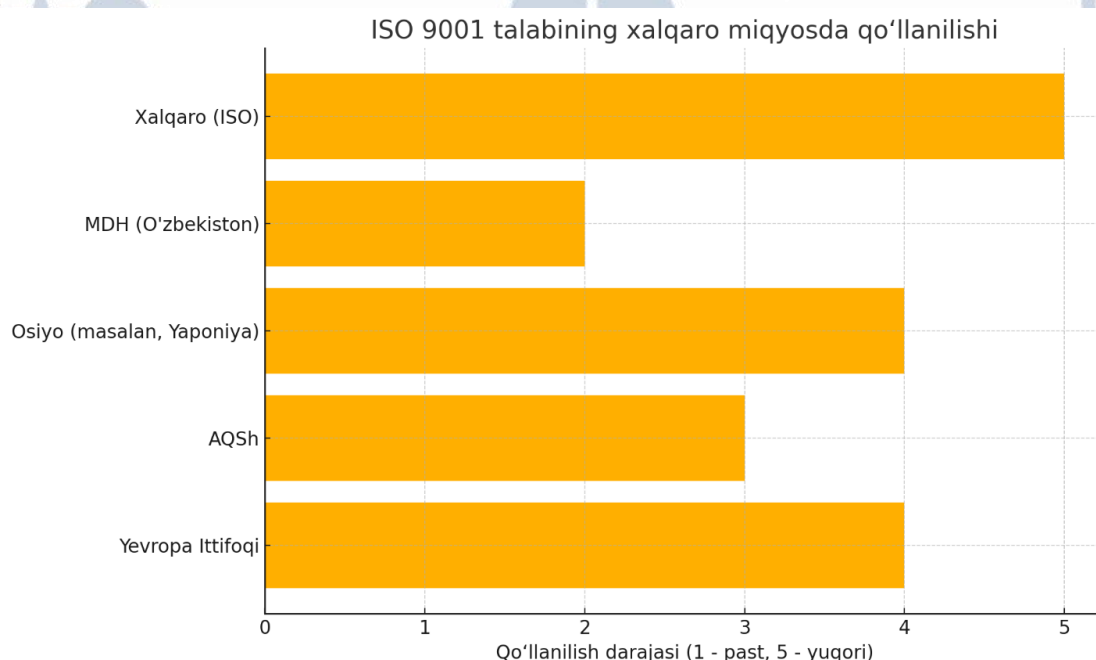
Mehmonxonalar sertifikatlash jarayonida foydalanadigan hujjatlar va ma'lumotlar bazasi bo'yicha mavjud tizimlar ham muammoli. **Axborot texnologiyalarining kam ishlatilishi** va **ma'lumotlarning elektron shaklda saqlanmasligi** mehmonxonalarga tizimli ravishda ishonchli





ma'lumotlarga ega bo'lish imkoniyatini bermaydi. Bu esa, o'z navbatida, sertifikatlashni amalga oshiradigan organlar uchun ham tekshiruvlarni amalga oshirishda qiyinchiliklar tug'diradi. Yana bir jiddiy muammo bu **normativ hujjatlarning yangilanmasligi** va **ularda o'zgartirishlar kiritishda yuzaga keladigan qiyinchiliklardir**. Mezonlar va talablarga oid hujjatlar ko'pincha uzoq vaqt davomida yangilanmaydi. Bu esa mehmonxonalarning zamonaviy talablar va standartlarga moslashish imkoniyatini cheklaydi. Hujjatlarning yangilanishi vaqtida amalga oshiriladigan tekshiruvlar va boshqa tashkiliy jarayonlar ham murakkablashadi. Ko'plab mehmonxonalar yangi normativlar bilan to'liq moslashtirilgan hujjatlar va ish jarayonlarini yaratishda o'z vaqtida yordam olishda qiynaladi.

Sertifikatlash tizimi xalqaro miqyosda har xil talablar va yondashuvlarga asoslanadi. O'zbekistonda esa ba'zan **mahalliy normativlar va xalqaro talablarga moslashishdagi tafovutlar** mavjud. Bu holat mehmonxona uchun sertifikatlash jarayonini murakkablashtiradi, chunki ular har ikkala tizimni birlashtirishga majbur. Ba'zida xalqaro sertifikatlar talab qiladigan normativlar mahalliy talablar bilan mos kelmasligi mumkin. Bu o'z navbatida mehmonxonaga sertifikat olishni to'liq amalga oshirish



imkoniyatini bermaydi(1-rasm).

1-rasm Sertifikatlash tizimi xalqaro miqyosda har xil talablar

Xulosa va takliflar. O'zbekiston mehmonxona xo'jaligida amal qilayotgan sertifikatlash tizimi hozirgi kunda bir qator tashkiliy, me'yoriy va texnologik muammolar bilan yuzlashmoqda. Jarayonni tartibga soluvchi hujjatlarning ko'pligi, ularning o'zaro takrori yoki ziddiyati, shuningdek,





baholash mezonlarining noaniqligi tizimning samaradorligini pasaytiradi. Sertifikatlashda qatnashuvchi tashkilotlar o'rtasidagi vakolatlarning aniq belgilab olinmagani, hujjatlar aylanishining murakkabligi hamda raqamlashtirish darajasining pastligi natijasida mehmonxonalar uchun ortiqcha vaqt va moliyaviy resurs sarfi talab etiladi. Ayniqsa, kichik va o'rta hajmdagi mehmonxonalar uchun bu jarayon og'ir byurokratik yuk sifatida namoyon bo'lmoqda. Bundan tashqari, sertifikatlash jarayonini amalga oshiruvchi mutaxassislarning malaka darajasi hamda mavjud metodik qo'llanmalar va normativ hujjatlarning eskirganligi tizimning zamonaviy talablar bilan moslashuvchanligini cheklaydi. Hududlar o'rtasida baholash va tasdiqlash mexanizmlarining farqlanishi, xalqaro standartlar bilan uyg'unlikning yetishmasligi, hamda elektron boshqaruv tizimlarining cheklanganligi jarayonning shaffofligi va ishonchliligini susaytiradi.

Shu bois, hozirgi sharoitda mehmonxonalar sertifikatlash tizimini kompleks ravishda takomillashtirish, uni soddalashtirilgan, raqamlashtirilgan va xalqaro tajribaga mos mexanizm asosida qayta tashkil etish zarurati mavjud.

Takliflar

1. Normativ-huquqiy bazani takomillashtirish:

- * Sertifikatlash jarayonini tartibga soluvchi barcha me'yoriy hujjatlarni qayta ko'rib chiqish, ularni yagona tizim asosida uyg'unlashtirish va takrorlanuvchi yoki ziddiyatli bandlarni bartaraf etish.

- * Mehmonxona faoliyatini baholash mezonlarini aniq, o'lchab bo'ladigan va xalqaro standartlarga mos shaklda belgilash.

2. Raqamlashtirish va elektron boshqaruv tizimlarini joriy etish:

- * Sertifikatlash jarayonining barcha bosqichlarini (ariza topshirish, tekshiruv, baholash va natijalarni e'lon qilish) yagona elektron platforma orqali amalga oshirish.

- * Elektron hujjatlar aylanishini to'liq yo'lga qo'yish va inson omiliga bog'liq xatoliklarni kamaytirish.

3. Tashkiliy tuzilmani aniqlashtirish:

- * Sertifikatlashda ishtirok etuvchi barcha organlar va tashkilotlarning roli, vakolat va javobgarligini aniq belgilab beruvchi reglament ishlab chiqish.

- * Markazlashgan boshqaruv tizimi orqali hududlar o'rtasida bir xil standartlarni ta'minlash.

4. Kadrlar salohiyatini oshirish:

- * Sertifikatlash bilan shug'ullanadigan xodimlar uchun maxsus o'quv kurslari, seminarlar va malaka oshirish dasturlarini yo'lga qo'yish.

- * Mehmonxona ma'muriyati uchun ham sertifikatlash talablari va hujjatlarni to'g'ri tayyorlash bo'yicha amaliy qo'llanmalar yaratish.





5. Moliyaviy shaffoflikni ta'minlash:

* Sertifikatlash jarayoni uchun to'lanadigan to'lovlar, xizmat haqlari va boshqa xarajatlarning ochiq e'lon qilinishini yo'lga qo'yish.

* Kichik va yangi mehmonxonalar uchun imtiyozli yoki soddalashtirilgan tartibdagi sertifikatlash mexanizmlarini ishlab chiqish.

Xulosa qilib aytganda, mehmonxonalar sertifikatlash tizimining takomillashuvi — nafaqat xizmatlar sifatini oshirish, balki mamlakat turizm sohasining xalqaro raqobatbardoshligini mustahkamlash uchun ham muhim omildir. Shu yo'nalishda huquqiy, tashkiliy va texnologik islohotlarni birgalikda amalga oshirish zarur.

References/ Литература/Adabiyotlar:

1. "O'zbekiston Respublikasida turizm sohasini tiklash va rivojlantirish uchun qulay shart-sharoitlarni yaratish chora-tadbirlari to'g'risida O'zbekiston Respublikasi Vazirlar Mahkamasining qarori. 2020 yil 10 iyul 433-son.
2. "Tourism: Principles and Practice" - Chris Cooper, C. Michael Hall, Dallen Timothy, David Leslie.
3. "Tourism Management: Analysis, Behaviour and Strategy" - Stephen J. Page.
4. "Information Technology for Travel and Tourism" - Andrew Frew, Mike Garrod.
5. "Tourism and Crisis: Impacts and Recovery" - Eric Laws, Bruce Prideaux.
6. "Tourism in the Caribbean: Trends, Development, Prospects" - David Timothy Duval.
7. "Events Management: Principles and Practice" - C. Goldblatt.
8. "Tourism in the City: Towards an Integrative Agenda on Urban Tourism" - Nicola Bellini, Cecilia Pasquinelli, Nicolaie Constantinescu.

