



ПРОБЛЕМЫ ПОВЫШЕНИЯ ЭФФЕКТИВНОСТИ ГОСТИНИЧНОГО ОБСЛУЖИВАНИЯ В КАШКАДАРЬСКОЙ ОБЛАСТИ

Келдиярова Хуршида Абдухалил кизи

Магистрант Каршинского международного университета

Аннотация. В данной статье научно анализируется состояние рынка гостиничного обслуживания в Кашкадарьской области, существующие проблемы, факторы конкурентоспособности и практические предложения по повышению эффективности услуг. Исследование основано на оценке туристической инфраструктуры, качества обслуживания, маркетинговых подходов и потребностей гостей.

Ключевые слова: гостиничное обслуживание, эффективность обслуживания, региональное развитие, Майданакская обсерватория, экстремальный туризм

Туристический сектор играет важную роль в устойчивом развитии экономики Узбекистана. В последние годы государственная политика развития регионального туризма создала широкие возможности для развития гостиничного бизнеса в Кашкадарьинской области. Однако существуют проблемы, требующие решения с точки зрения качества услуг, эффективности управления и уровня конкурентоспособности.

Сегодня туристический сектор является одним из самых быстрорастущих секторов мировой экономики. Для многих стран туризм является важным фактором увеличения валового внутреннего продукта, обеспечения занятости и достижения регионального развития.

Кашкадарьинский регион — один из регионов, богатых природными, историческими, культурными и научными туристическими ресурсами. Например, горные районы города Шахрисабз, места паломничества и астрономическая обсерватория Майданак составляют важную составляющую туристического потенциала региона. Однако недостаточной эффективностью гостиничного обслуживания в использовании этих возможностей остается проблема.

Хотя туристический потенциал Кашкадарьинского региона растет с каждым годом, гостиничная инфраструктура развита неравномерно. Несмотря на наличие относительно развитых отелей в городах Карши, Шахрисабз и Китаб, возможности приема туристических потоков в других регионах низки.

Наше исследование выявило следующие проблемы:

Неполное внедрение современных стандартов обслуживания;

Недостаточная квалификация персонала;

Низкий уровень использования систем онлайн-бронирования;

Слабая маркетинговая деятельность;

Нестабильное соотношение цены и качества.

В ходе нашего исследования мы попытались определить показатели эффективности гостиничных услуг. В частности, к показателям эффективности гостиничных услуг можно отнести следующие:

- Коэффициент загрузки;
- Средняя суточная стоимость номера (ADR);
- Доход на номер (RevPAR);
- Индекс удовлетворенности клиентов;
- Анализ онлайн-рейтингов и отзывов;
- Производительность труда.

Анализ показывает, что во многих отелях Кашкадарьинской области наблюдаются сезонные колебания заполняемости, низкий показатель RevPAR (доход на номер), а также жалобы на качество обслуживания и чистоту в индексе удовлетворенности клиентов.

Проблемы обусловлены следующими факторами:

- Неполное внедрение системы подготовки персонала на региональном уровне;
- Несоответствие стандартов обслуживания международным стандартам;
- Недостаточные маркетинговые стратегии (SMM, брендинг, обслуживание клиентов);
- Недостаточное наличие единой информационной системы для региональных туристических объектов;
- Недостаточные инвестиции и устаревшая гостиничная инфраструктура.

Наши предложения по повышению эффективности обслуживания в отелях включают следующее:

1. Внедрение международных стандартов (ISO 18513, стандарты управления отелями).
2. Обучение персонала – практическая интеграция в туристические колледжи, непрерывное обучение, система наставничества.
3. Усиление цифровизации – онлайн-системы бронирования, CRM, мониторинг отзывов клиентов в режиме реального времени.
4. Укрепление маркетинговой стратегии: включая внедрение цифровой рекламы; оптимизация ценовой политики на основе анализа конкурентов; создание локального бренда.
5. Изучение потребностей гостей – регулярные опросы, формирование индекса удовлетворенности.
6. Создание регионального туристического кластера – взаимоинтеграция отелей, транспорта, гидов, ресторанов.
7. Привлечение инвестиционных проектов – строительство новых современных отелей на основе государственно-частного партнерства.
8. Развитие экстремального туризма в горных районах.





Поскольку конкуренция на рынке гостиничных услуг в Кашкадарьинской области усиливается, важно оценивать конкурентов на основе модели «Пяти сил Портера».

Конкуренция внутри отрасли – в Карши, Шахрисабзе и Китаб есть несколько отелей среднего класса, которые конкурируют в основном по цене. Угроза появления новых участников – с развитием туризма высока вероятность появления новых инвесторов. Влияние потребителей – гости могут сравнивать цены на многих онлайн-платформах, что повышает спрос на качество. Замещающие услуги – аренда апартаментов, проживание в частных домах, услуги типа Airbnb.

Туристическая инфраструктура Кашкадарьинской области богата такими объектами, как объект Всемирного наследия ЮНЕСКО Шахрисабз, геологический парк Китаб, обсерватория Майданак и водохранилища Карши. Она обладает огромным потенциалом, особенно для научно-исследовательского туризма, и формирует уникальное конкурентное преимущество региона.

Основные направления развития инфраструктуры:

1. Объединение туристических маршрутов в единую систему;
2. Соединение гостиниц с транспортными и гидскими службами;
3. Включение научных экскурсий и вечернего наблюдения за звездами в туристические пакеты;
4. Формирование регионального бренда ("Visit Kashkadarya").

Интеграция потенциала обсерватории Майданак с гостиничным сервисом значительно повысит туристическую привлекательность региона. Это уникальное конкурентное преимущество, отличающее туризм в Кашкадарье от других регионов.

В повышении туристического потенциала Кашкадарьинской области важную роль играют такие объекты, как объект Всемирного наследия ЮНЕСКО Шахрисабз, Китабский геологический парк и Каршиская водопроводная станция. Интеграция гостиничного сервиса вокруг этих объектов повысит эффективность.

Модель SERVQUAL широко используется в научной оценке качества гостиничного сервиса. Она включает в себя надежность, ответственность, доверие, поведение персонала, физическую среду (интерьер, чистота, оборудование). По этим показателям основными недостатками отелей Кашкадарьи являются чистота, поведение персонала и скорость обслуживания.

Для повышения эффективности гостиничного обслуживания в Кашкадарьинской области необходимо реализовать следующие меры:

- Адаптация гостиничного обслуживания к международным стандартам;
- Непрерывное обучение персонала;
- Внедрение цифровых систем бронирования и маркетинга;
- Создание небольших гостиниц и эко-гостевых домов вокруг Майданакской обсерватории;
- Развитие государственно-частного партнерства.

Эти меры, наряду с повышением качества гостиничного обслуживания, окажут положительное влияние на развитие регионального туризма.

Повышение эффективности гостиничного обслуживания в Кашкадарьинской области будет способствовать устойчивому развитию туризма. Внедрение международных стандартов, укрепление кадровых ресурсов, модернизация инфраструктуры и развитие маркетинговой деятельности позволят значительно повысить конкурентоспособность региональных гостиниц. Предложенные меры научно обоснованы и соответствуют региональной туристической политике и требованиям рынка. Их практическая реализация поднимет туристический потенциал Кашкадарьинской области на новый уровень.

Использованная литература

1. Porter, M. (1980). *Competitive Strategy: Techniques for Analyzing Industries and Competitors*. New York: Free Press.
2. Kotler, P., Bowen, J., & Makens, J. (2016). *Marketing for Hospitality and Tourism*. Pearson Education.
3. Parasuraman, A., Zeithaml, V.A., & Berry, L.L. (1988). SERVQUAL: A multi-item scale for measuring consumer perceptions of service quality. *Journal of Retailing*.
4. O‘zbekiston Respublikasi Turizm qo‘mitasi rasmiy ma’lumotlari.
5. Qashqadaryo viloyati hokimligi. (2023–2024). *Turizm statistik ma’lumotlari*.
6. IsoStandards. (2020). *ISO 18513: Tourism services — Hotels and other types of tourism accommodation — Terminology*.
7. Smith, S. (2015). *Practical Tourism Research*. CABI Publishing.
8. Самиева Г. Т. ТЕОРЕТИЧЕСКИЕ ОСНОВЫ ПОНЯТИЙ УРОВНЯ ЖИЗНИ И БЕДНОСТИ // Вестник науки. 2025. №6 (87). URL: <https://cyberleninka.ru/article/n/teoreticheskie-osnovy-ponyatiy-urovnya-zhizni-i-bednosti> (дата обращения: 20.10.2025).
9. Самиева Г. Т. ОПЫТ КИТАЯ И ПУТИ К СОКРАЩЕНИЮ БЕДНОСТИ // Экономика и социум. 2024. №11-2 (126). URL: <https://cyberleninka.ru/article/n/opyt-kitaya-i-puti-k-sokrascheniyu-bednosti> (дата обращения: 20.10.2025).
10. Самиева Г. Т. ЭКОНОМИЧЕСКИЕ ПОКАЗАТЕЛИ, ПРИМЕНЯЕМЫЕ ПРИ РЕГУЛИРОВАНИИ В СИСТЕМЕ БЫТОВОГО ОБСЛУЖИВАНИЯ В РЕСПУБЛИКЕ УЗБЕКИСТАН // Экономика и социум. 2023. №5-1 (108). URL: <https://cyberleninka.ru/article/n/ekonomicheskie-pokazateli-primenyaemye-pri-regulirovanii-v-sisteme-bytovogo-obsluzhivaniya-v-respublike-uzbekistan> (дата обращения: 20.10.2025).