

## POSSIBILITIES OF IMPROVEMENT OF HOTEL SERVICE

Sharifova Sh.Sh. (Republic of Uzbekistan) Email: Sharifova245@scientifictext.ru

Sharifova Shahlohon Shavkatovna – Lecturer,  
DEPARTMENT OF ECONOMICS OF SERVICE SPHERE,  
BUKHARA STATE UNIVERSITY,  
BUKHARA, REPUBLIC OF UZBEKISTAN

**Abstract:** the article discusses the possibilities of improving hotel service. The development of tourism in the first place will have a positive impact on the development of hotels in the tourism sector. Constant monitoring by the management, the implementation of measures to improve methods and forms of service, the use of innovative technologies, new technologies serves as a measure to improve the quality and specification of services. The quality aspects of the production and consumption of hotel services play a decisive role. A poor-quality hotel business cannot achieve its ultimate goal.

**Keywords:** hotel, business, service, tourism.

## ВОЗМОЖНОСТИ УЛУЧШЕНИЯ ГОСТИНИЧНОГО СЕРВИСА

Шарифова Ш.Ш. (Республика Узбекистан)

Шарифова Шахлохон Шавкатовна – преподаватель,  
кафедра экономики сферы услуг,  
Бухарский государственный университет,  
г. Бухара, Республика Узбекистан

**Аннотация:** в статье рассматриваются возможности улучшения гостиничного сервиса. Развитие туризма, в первую очередь, окажет положительное влияние на развитие отелей в сфере туризма. Постоянный мониторинг со стороны руководства, реализация мер по совершенствованию методов и форм обслуживания, применение инновационных технологий, новых технологий служат мерой улучшения качества и спецификации услуг. Качественные аспекты производства и потребления гостиничных услуг играют решающую роль. Некачественный гостиничный бизнес не может достичь своей конечной цели.

**Ключевые слова:** гостиница, бизнес, сервис, туризм.

Гостиничный бизнес является неотъемлемой частью туризма, прежде всего одной из важнейших инфраструктур для привлечения туристов и удовлетворения первоначальных потребностей туристов. Поэтому в туристическом бизнесе XXI века внимание уделяется не только количеству и спектру услуг, но также качеству и эффективности предоставляемых услуг, а также разработке новых технологий для повышения качества и эффективности услуг.

Индустрия гостиничного бизнеса сегодня - это высокий уровень конкуренции. В гостиничном бизнесе термин «сервис» означает комплекс мер по обеспечению доступности удобств, и они должны отвечать всем требованиям посетителей. Спрос на услуги из года в год растет. С появлением обслуживания клиентов репутация отеля растет, становится привлекательной для клиентов и имеет решающее значение для процветания этого отеля.

Ученые из Узбекистана и зарубежных стран в сфере гостиничного хозяйства Амридинова Р.С. (2008), Алиева М.Т. (2007), Камиллов Ф.К. (2007), Набиева С.А. (2011) достаточно подробно описали свою академическую литературу, учебники и учебные пособия. Кроме того, об этом ввели исследовании русские ученые Кусков А.С. (2009), Ляпина И.Ю. (2002), Раков А.В. (2004), Таня Капики из Греции, Николетта Татари (2006) и другие ученые туризма и гостиничного бизнеса. Конечно, изучение и анализ этой работы были основаны на работах, и других научных и теоретических публикациях, связанных с нашей темой.

В настоящее время услуги по глобализации и модернизации в сфере услуг должны соответствовать международным стандартам качества для достижения конкурентоспособности в отелях.

Исследования Международной ассоциации обслуживания клиентов показали, что затраты на привлечение новых клиентов в пять раз дороже, чем содержание старого клиента. Поэтому для гостиничного бизнеса важной стратегией является предоставление качественных услуг, которые отвечают всем потребностям наших клиентов и соответствуют заявленным стандартам.

Выбирая отель для повторного посещения, клиенты обращают особое внимание на стандарты гостиничного сервиса. Чтобы убедиться в «правильности услуги», служба укажет, каким требованиям она будет отвечать и как выяснить обоснованность ее соответствия.

Туристические услуги в Узбекистане стандартизированы и сертифицированы. Эта работа проводится

Узбекским центром стандартизации. Все туристические услуги подлежат обязательной сертификации.

В настоящее время в стандартах СНГ используются межгосударственные стандарты сертификации туристических достопримечательностей. Поэтому сегодня некоторые страны отказались от этих принципов и разработали свои собственные национальные стандарты. Недавно созданный Технический комитет по стандартизации туризма в Узбекистане осуществляет проекты по разработке новой системы сертификации.

В настоящее время качество услуг и качество гостиничных услуг оценивается с помощью информационных технологий. Туристы планируют свои поездки через различные туристические сайты, туристические порталы и онлайн-системы бронирования во время путешествий. Одним из таких сайтов считается Booking.com, ведущая мировая сеть отелей в гостиничной индустрии. Туристы могут оценить чистоту, комфорт, местоположение, удобство, индивидуальность, качество и цену отеля, а также критерии обслуживания Wi-Fi после онлайн-бронирования.

#### *Список литературы / References*

1. *Bakhtiyorovna N.Z.L., Bakhtiyorovna N.Z.Z.* Improvement of social prestige of entrepreneurial companies in Bukhara region // Academy, 2020. № 3 (54).
2. *Зиявтидинов Х.Х., Файзиева С.К.* Организация питания иностранных туристов // Вопросы науки и образования, 2020. № 5 (89).
3. *Кадирова Ш.Х., Фарманов Э.А., Пулатов М.М.* Важность внедрения новых транспортных маршрутов в развитии туризма // Вопросы науки и образования, 2020. № 10 (94).
4. *Таджиева С.У.* Развитие малого гостиничного бизнеса в Бухаре // Вестник науки и образования, – 2020. № 3-2 (81).
5. *Фарманов Э.А., Кадыров Д.Х., Ходжаева Ф.Н.* Роль культурного наследия Узбекистана в развитии туризма // Вестник науки и образования, 2020. № 2-3 (80).
6. *Хуррамов О.К.* Как мы можем использовать интернет-маркетинг в сфере гостиничной индустрии // Современные тенденции и актуальные вопросы развития туризма и гостиничного бизнеса в России, 2017. С. 344-349.
7. *Farmonovna E.A., Matyakubovna K.M., Habibulloevna K.S.* The role of the tourism national crafts in Bukhara region // European science, 2020. № 1 (50).
8. *Шадиёв А.Х.* Способы улучшения структуры управления в туризме // Вопросы науки и образования, 2020. № 7. С. 91.
9. *Khurramov O.K., Boboqulov A.A.* Digital tourism plays an important role in economic development // Наука-эффективный инструмент познания мира, 2019. С. 9-10.
10. *Каютович К.О.* Particular qualities use of social media in digital tourism // Gwalior Management Academy. 2020. С. 28.
11. *Хуррамов О.К.* Цифровой туризм и его значение в экономике Узбекистана // European research. № 3 (61), 2020. С. 50-51.
12. *Djuraeva Z.T., Mahmudova N.U., Khurramov O.K.* Definitions, principles and main features of ecotourism // Современное экологическое состояние природной среды и научно-практические аспекты рационального природопользования, 2016. С. 783-789.
13. *Khurramov O.K.* Digital tourism and its importance in the economy of Uzbekistan // European research: innovation in science, education and technology, 2020. С. 50-51.
14. *Yavmutov D.Sh., Rakhimov O.H.* Elaboration of regional strategies for the development and improvement of land and water in agriculture // Academy, 2020. № 2 (53).
15. *Shavkatovna S.S.* Ziyarah tourism: Mahmud Anjir Fagnaviy-the third pyg of Bukhara Sharif // Вопросы науки и образования, 2020. № 9 (93).
16. *Болтаева М.Ш.* Анализ развития электронной коммерции в Республике Индонезии // Вопросы науки и образования, 2020. № 10 (94).
17. *Farmonovna E.A., Mirjonovna T.A., Aminovna J.G.* National handicrafts and tourism // Вопросы науки и образования, 2020. № 9 (93).
18. *Khayrulloevna A.M.* The substantial economic benefits of tourism // Academy, 2020. № 3 (54).
19. *Каютович К.О.* Prospects of digital tourism development // Economics, 2020. № 1 (44).
20. *Шадиёв А.Х., Давронов И.О.* Роль развития персонала в повышении эффективности услуг и его влиянии на экономику // Вопросы науки и образования, 2020. № 6. С. 90.