1. Анваров, Н. А. (2024). Оценка потенциала агротуризма в Самарканде для привлечения иностранных туристов. Американский журнал экономики и управления бизнесом, 7 (10). https://globalresearchnetwork.us/index.php/ajebm/article/view/5123
2. Ферганский областной департамент туризма. (н.д.). Агротуризм. https://en.ferganatourism.uz/agroturizm
3. Исаджанов А., Джумабаева С. (2026). Перспективы агротуризма в Узбекистане. https://sindex.uz/en/article/94537
4. Сиддиков А. А. (н.д.). Потенциал агротуризма Узбекистана. American Journal of Economics and Business Management. https://doi.org/10.31150/ajebm.Vol1.Iss2.24
5. Вьельмини Ф. (2020). Исторические достопримечательности и вкусные закуски: исследование потенциала Узбекистана для агрокулинарного туризма. Центр политических исследований и пропаганды Вестминстерского международного университета в Ташкенте. https://cpro.wiut.uz/cpro-policy-brief-2020-05
6. Холмуратова М., Тоджиева Г. (2025). Роль и основные виды сельскохозяйственного туризма в Узбекистане. Зеленая экономика и развитие, 3(4). https://ideas.repec.org/a/teu/ged000/v3y2025i4id4987.html

СОВЕРШЕНСТВОВАНИЕ ГОСТИНИЦ И КАЧЕСТВА СЕРВИСА В САМАРКАНДЕ: ПРОБЛЕМЫ И ПЕРСПЕКТИВЫ

Остонакулова Рухшона Сухробовна
студентка Международного университета туризма и культурного наследия «Шёлковый путь»
e-mail: ruxshonasuxrobovna@gmail.com
Муйдинова Хилола Хусеновна
студентка Международного университета туризма и культурного наследия «Шёлковый путь»
e-mail: hilolmuydinova@gmail.com

Аннотация. В статье рассматриваются основные направления повышения качества гостиничных услуг в Самарканде в условиях роста туристической привлекательности города. На основе открытых статистических данных и материалов государственных органов анализируются вопросы подготовки персонала, цифровизации обслуживания, транспортной доступности, индивидуального подхода к гостям и устойчивого управления гостиницами. Предлагаются практические меры, позволяющие улучшить впечатления туристов и укрепить конкурентоспособность Самарканда как международного туристического направления.

Ключевые слова: Самарканд, гостиница, гостиничный сервис, качество обслуживания, удовлетворённость туристов, цифровизация, устойчивый туризм.

Введение

Самарканд является одним из наиболее известных туристических центров Узбекистана. Исторические памятники, архитектурное наследие, национальная кухня и традиции гостеприимства привлекают путешественников с разными целями: культурно-познавательными, деловыми, образовательными и религиозными. При этом впечатление о городе складывается не только из посещения достопримечательностей. На него также влияют условия проживания, качество питания, вежливость сотрудников, доступность информации, скорость решения проблем и удобство передвижения.

По данным Национального комитета по статистике Республики Узбекистан, в 2024 году в Самаркандской области насчитывалось 361 гостиница и аналогичное средство размещения; в них были размещены 428,4 тыс. человек. В регионе было 6 603 номера и 13 827 мест [1]. Эти показатели свидетельствуют о значительной роли гостиничного сектора и одновременно подчёркивают необходимость системного управления качеством. Увеличение числа объектов размещения само по себе не гарантирует высокий уровень обслуживания: важны согласованные стандарты, компетентный персонал, обратная связь и постоянное улучшение услуг.

Цель статьи — определить основные направления совершенствования гостиниц и сервисов Самарканда и предложить практические решения, которые могут применяться гостиничными предприятиями, местными органами управления и организациями туристической отрасли.

1. Значение качества гостиничного обслуживания

Качество гостиничной услуги формируется на всех этапах взаимодействия с гостем: от поиска информации и бронирования до выезда и получения ответа после поездки. Даже современный номер не компенсирует недоброжелательное отношение, долгую регистрацию или отсутствие понятной информации. И наоборот, внимательный персонал способен положительно повлиять на впечатление гостя даже при ограниченной инфраструктуре.

Для Самарканда особенно важно сочетать международные ожидания туристов с местными особенностями гостеприимства. Гостям необходимы чистота, безопасность, исправное оборудование, стабильный интернет, прозрачные цены и оперативное решение вопросов. Иностранным путешественникам дополнительно помогают понятная информация на нескольких языках, возможность сообщить о пищевых ограничениях и разъяснение местных правил и традиций.

Важным условием является регулярное измерение качества. Гостиницам рекомендуется отслеживать оценки после проживания, повторяющиеся жалобы, время регистрации, скорость ответа на обращения и долю гостей, готовых рекомендовать объект другим путешественникам. Такие показатели

следует рассматривать вместе: высокая онлайн-оценка не всегда отражает все проблемы, а отдельная жалоба может выявить системный недостаток.

2. Основные проблемы и направления улучшения

2.1. Подготовка и мотивация персонала

Человеческий фактор остаётся одним из важнейших элементов гостиничного сервиса. Даже при наличии современных технологий сотрудникам нужны навыки общения, знание иностранных языков, умение работать с конфликтными ситуациями и понимание культурных различий. Если обучение проводится только при приёме на работу, качество обслуживания может со временем снижаться, особенно при высокой текучести кадров.

Рекомендуется внедрять регулярные короткие тренинги для работников службы приёма и размещения, housekeeping, ресторанов и службы бронирования. Практические занятия должны включать сценарии регистрации, обработки жалоб, помощи пожилым гостям и семьям с детьми, а также действий при нестандартных ситуациях. Полезно назначать наставников для новых сотрудников и оценивать не только скорость работы, но и качество взаимодействия с гостями. В материалах государственных органов Узбекистана также подчёркивается роль учебных материалов и мастер-классов для развития навыков гостиничного обслуживания [2].

2.2. Цифровизация и доступность информации

Современный гость часто выбирает гостиницу и планирует поездку через интернет. Поэтому актуальные фотографии, достоверное описание услуг, понятные правила отмены и прозрачная информация о дополнительных платежах должны быть доступны на популярных платформах и официальном сайте. Несоответствие между обещанием и реальностью снижает доверие и увеличивает число претензий.

Гостиницам целесообразно использовать онлайн-бронирование, электронные подтверждения, быстрые каналы связи и QR-коды с информацией о завтраке, услугах, правилах проживания и достопримечательностях. При этом цифровые решения не должны полностью заменять личную помощь: часть гостей предпочитает общение с сотрудником. Данные о предпочтениях и контактная информация должны обрабатываться ответственно, с ограниченным доступом и соблюдением требований законодательства.

2.3. Индивидуальный подход и языковая поддержка

Самарканд принимает туристов из разных стран, поэтому полезно обеспечить базовую поддержку на узбекском, русском и английском языках, а в зависимости от целевых рынков — и на других языках. Важно не только переводить меню или информационные таблички, но и обучать персонал простым, понятным формулировкам. Для туристов, прибывающих поздно вечером, необходимо заранее сообщать порядок заселения, варианты трансфера и способы связаться с гостиницей.

Персонализация может включать учёт времени прибытия, пожеланий по питанию, потребностей гостей с ограниченной мобильностью и запросов

семей с детьми. Такие данные следует запрашивать корректно и только в объёме, необходимом для оказания услуги. Индивидуальный подход не обязательно требует крупных инвестиций: зачастую достаточно внимательного уточнения потребностей и согласованной работы подразделений.

2.4. Инфраструктура, транспорт и связь с городскими услугами

Качество проживания зависит и от внешней среды. Туристу важно понимать, как добраться до гостиницы от вокзала или аэропорта, сколько занимает поездка до исторического центра, где находятся остановки, аптеки и пункты обмена валюты. Гостиницы могут предоставлять проверенную информацию о транспорте, предлагать предварительный заказ трансфера и сотрудничать с лицензированными перевозчиками. При этом стоимость и условия поездки должны быть сообщены заранее.

На уровне города важно развивать понятную навигацию, пешеходную инфраструктуру, освещение, доступность общественных пространств и связь между гостиницами и достопримечательностями. В феврале 2026 года Комитет по туризму сообщал о рассмотрении вопросов модернизации туристической инфраструктуры Самаркандской области, повышения качества сервиса и сотрудничества с частным сектором [3]. Это показывает, что улучшение гостиничного обслуживания следует рассматривать как часть общей системы туристического направления.

2.5. Национальная идентичность и устойчивое управление

Конкурентным преимуществом Самарканда может стать сочетание современных стандартов с национальной культурой. Интерьер, элементы местного ремесла, рассказы о традициях, блюда узбекской кухни и сотрудничество с местными производителями позволяют гостям глубже познакомиться с регионом. Национальная тематика должна использоваться уважительно и качественно, не превращаясь в формальный декор.

В сентябре 2026 года в Узбекистане были объявлены изменения в системе классификации средств размещения: среди направлений названы требования к узбекскому завтраку, оформлению общественных зон и номеров в национальном стиле, а также энергоэффективности [4]. Для гостиниц Самарканда это возможность объединить аутентичность и ответственное управление ресурсами. Практические меры могут включать энергосберегающее освещение, контроль расхода воды, сокращение одноразового пластика, сортировку отходов и сотрудничество с местными поставщиками.

3. Практические рекомендации для гостиниц Самарканда

Для внедрения изменений целесообразно использовать поэтапный подход. На первом этапе гостинице следует провести внутренний аудит: изучить отзывы за последние месяцы, определить наиболее частые жалобы и проверить основные процессы — бронирование, заселение, уборку, завтрак и выезд. Затем необходимо выбрать несколько приоритетов, назначить ответственных сотрудников и установить измеримые цели.

В краткосрочной перспективе можно обновить информацию на сайтах и платформах бронирования, разработать многоязычную памятку для гостей, внедрить стандарт ответа на жалобы и проводить ежемесячные тренинги. В среднесрочной перспективе полезно автоматизировать обмен информацией между ресепшеном, службой уборки и техническим персоналом, улучшить систему сбора обратной связи и пересмотреть закупки с учётом местных продуктов и экологических требований.

Результаты следует оценивать по конкретным показателям: времени регистрации, доле обращений, решённых с первого раза, повторяющимся замечаниям по чистоте, оценкам завтрака, скорости ответа на сообщения, доле прямых бронирований и потреблению воды и электроэнергии на одного гостя. Сравнивать показатели лучше с собственными результатами за предыдущие периоды и с гостиницами аналогичной категории, а не только с объектами другого масштаба.

Местным органам управления и профессиональным объединениям рекомендуется поддерживать совместные программы обучения, обмен практиками между гостиницами, развитие доступной туристической информации и взаимодействие с транспортными и культурными организациями. Особенно полезны совместные маршруты, включающие гостиницы, музеи, ремесленные мастерские, гастрономические объекты и экскурсионные службы. Это поможет распределять туристические расходы между большим числом местных предприятий.

Заключение

Совершенствование гостиниц и сервисов Самарканда требует комплексного подхода. Рост предложения размещения должен сопровождаться развитием профессиональных навыков сотрудников, цифровых каналов коммуникации, многоязычной поддержки, транспортной доступности и экологически ответственных практик. При этом национальная культура и традиции гостеприимства могут стать важным конкурентным преимуществом, если они сочетаются с надёжностью и современными стандартами.

Наиболее эффективный путь улучшения — регулярно собирать обратную связь, выявлять повторяющиеся проблемы, обучать персонал и оценивать результаты по понятным показателям. Даже небольшие изменения, например более точная информация о бронировании, быстрое решение жалоб или качественный завтрак, способны сделать пребывание комфортнее. Согласованная работа гостиничного бизнеса, органов управления и городских сервисов позволит укрепить репутацию Самарканда и повысить вероятность повторных визитов и рекомендаций.

Список литературы

1. Tourism Committee of the Republic of Uzbekistan. Issues of tourism infrastructure modernization and strengthening cooperation discussed in Samarkand. 14 February 2026. URL: https://gov.uz/en/uzbektourism/news/view/132321 (дата обращения: 21.10.2026).

2. Tourism Committee of the Republic of Uzbekistan. Uzbek breakfast to be classified into categories: important changes introduced to hotel standards. 3 September 2026. URL: https://digital.gov.uz/en/uzbektourism/news/view/214542 (дата обращения: 21.10.2026).

3. Кабинет Министров Республики Узбекистан. Постановление от 30.06.2017 № 450 «О мерах по ускоренному развитию туристского потенциала города Самарканда и Самаркандской области на 2017–2019 годы». URL: https://nrm.uz/contentf?doc=506805_postanovlenie_kabineta_ministrov_respubliki_uzbekistan_ot_30_06_2017_g_n_450_o_merah_po_uskorennomu_razvitiyu_turistskogo_potenciala_goroda_samarkanda_i_samarkandskoy_oblasti_na_2017_-_2019_gody&products=1_vse_zakonodatelstvo_uzbekistana (дата обращения: 21.10.2026).

4. Национальный комитет по статистике Республики Узбекистан. Tourism and recreation: показатели деятельности гостиниц и аналогичных средств размещения за 2024 год. URL: https://stat.uz/img/news/tourism-and-recreation_p37860.pdf (дата обращения: 21.10.2026).

5. Правительство Республики Узбекистан. Туризм и культура: стандартизация туристских услуг и материалы для повышения квалификации работников сферы размещения. URL: https://www.government.uz/ru/activity_page/tourism (дата обращения: 21.10.2026).

THE IMPACT OF TOURISM ON LOCAL COMMUNITIES IN SAMARKAND

Firdavs Abdikadirov, Jahongirov Izzatjon
"Silk Road" International University of Tourism and Cultural Heritage

Abstract. Tourism is one of the crucial factors influencing the development of society, culture, and economy of the local community in Samarkand – one of the historically important cities in Uzbekistan. The historical monuments, cuisine, crafts, and cultural heritage of the city attracts visitors from all over the world, bringing opportunities to the locals. This paper considers the influence of tourism development on the local community in terms of employment, entrepreneurship, cultural heritage preservation, socialization, and general quality of life. Tourism can bring new sources of income for local families, encourage the development of entrepreneurship, and give additional employment opportunities for young people and artisans. In addition to that, interaction of visitors and local residents can be used to increase the knowledge about local culture and heritage and promote the cultural exchange process. But tourism development in the city can cause some problems as well, including the pressure on environment, the risk of overcrowding of the area, seasonal employment, and the uneven income distribution. Digital marketing and e-WOM can be helpful in promoting the community based tourism. It is argued in the