



RAQAMLI TEXNOLOGIYALAR ASOSIDA MEHMONXONA XIZMATLARINI AVTOMATLASHTIRISHNING TASHKILY JIHATLARI

Raxmonova Nigina Anvarovna

Toshkent davlat iqtisodiyot universiteti “Turizm va
mehmonxona biznesi” kafedrası katta o‘qituvchisi, PhD

Annotatsiya

Mazkur tezisda mehmondo‘stlik sanoatida raqamli texnologiyalar asosida xizmatlarni avtomatlashtirishning tashkiliy jihatlari tahlil qilingan. Mehmonxona faoliyatini boshqarishda Property Management System (PMS), Customer Relationship Management (CRM), onlayn bronlash tizimlari, mobil ilovalar va bulutli texnologiyalardan foydalanishning afzalliklari yoritilgan. Tadqiqot natijalari mehmonxonalarda xizmat ko‘rsatish sifatini oshirish, boshqaruv jarayonlarini optimallashtirish va resurslardan samarali foydalanishda raqamli texnologiyalarning muhim ahamiyatga ega ekanligini ko‘rsatadi.

Kalit so‘zlar: raqamli transformatsiya, mehmonxona xo‘jaligi, avtomatlashtirish, PMS, CRM, onlayn bronlash, boshqaruv samaradorligi, mehmondo‘stlik sanoati.

Jahon iqtisodiyotining raqamli rivojlanish bosqichiga o‘tishi natijasida xizmat ko‘rsatish sohasida, xususan mehmondo‘stlik sanoatida innovatsion texnologiyalarni keng joriy etish zarurati ortib bormoqda. Mehmonxonalar o‘rtasidagi raqobatning kuchayishi, mijozlarning talab va ehtiyojlarining o‘zgarishi hamda xizmatlar sifatiga qo‘yilayotgan talablarning ortishi boshqaruvning zamonaviy usullarini qo‘llashni talab etmoqda.

Bugungi kunda mehmonxona korxonalarining samarali faoliyati ko‘p jihatdan raqamli texnologiyalarni joriy etish darajasiga bog‘liq. Raqamli texnologiyalar mehmonxonalarga xizmat ko‘rsatish jarayonlarini optimallashtirish, operatsion xarajatlarni kamaytirish va mijozlar bilan munosabatlarni yanada takomillashtirish imkonini bermogda.

Mehmonxona xizmatlarini avtomatlashtirish nafaqat texnologik yangilanish, balki tashkiliy boshqaruv tizimini takomillashtirish vositasi ham hisoblanadi. Shu sababli avtomatlashtirishning tashkiliy jihatlari o‘rganish dolzarb ilmiy va amaliy ahamiyat kasb etadi.

Mehmonxona xizmatlarini avtomatlashtirish korxona faoliyatidagi barcha bo‘limlarning yagona axborot tizimiga integratsiyalashuvini talab qiladi. Avtomatlashtirish jarayonida front-ofis, bronlash bo‘limi, marketing, moliya, housekeeping va texnik xizmat ko‘rsatish bo‘limlari o‘rtasidagi axborot almashinuvi yagona platforma asosida tashkil etiladi.

Tashkiliy jihatdan avtomatlashtirish quyidagi bosqichlarni o‘z ichiga oladi:

- mavjud biznes jarayonlarni tahlil qilish;
- avtomatlashtirish strategiyasini ishlab chiqish;
- mos dasturiy ta‘minotni tanlash;



- xodimlarni o'qitish va qayta tayyorlash;
- axborot xavfsizligini ta'minlash;
- tizim samaradorligini monitoring qilish.

Mazkur bosqichlarning izchil amalga oshirilishi avtomatlashtirish jarayonining muvaffaqiyatli joriy etilishiga xizmat qiladi.

Property Management System (PMS) mehmonxona boshqaruvining asosiy avtomatlashtirilgan platformasi hisoblanadi. Ushbu tizim yordamida mehmonlarni ro'yxatdan o'tkazish, bronlash, xonalar bandligini nazorat qilish va moliyaviy operatsiyalarni boshqarish mumkin.

Tashkiliy nuqtai nazardan PMS barcha bo'limlar faoliyatini yagona axborot maydonida birlashtiradi. Masalan, front-ofis tomonidan qabul qilingan bronlash ma'lumotlari housekeeping bo'limiga avtomatik ravishda uzatiladi. Bu esa xizmatlar o'rtasidagi muvofiqlashtirishni kuchaytiradi va ish jarayonlarini tezlashtiradi.

Shuningdek, PMS tizimlari rahbariyat uchun tezkor hisobotlar tayyorlash imkonini yaratadi. Natijada boshqaruv qarorlarini qabul qilish jarayoni ancha samarali bo'ladi.

Customer Relationship Management (CRM) tizimlari mehmonlar haqidagi ma'lumotlarni yig'ish va tahlil qilishga xizmat qiladi. CRM yordamida mehmonlarning ehtiyojlari va xatti-harakatlari o'rganilib, individual xizmat ko'rsatish strategiyasi ishlab chiqiladi.

Tashkiliy jihatdan CRM tizimi marketing, savdo va xizmat ko'rsatish bo'limlari faoliyatini integratsiyalash imkonini beradi. Natijada mehmonlar bilan uzoq muddatli aloqalar o'rnatiladi va mijozlarning sodiqligi oshadi.

CRM tizimlari asosida shakllantirilgan ma'lumotlar bazasi marketing kampaniyalarini samarali tashkil etish va xizmatlarni shaxsiylashtirish imkonini yaratadi.

Zamonaviy mehmonxona faoliyatida onlayn bronlash tizimlari muhim o'rin tutadi. Ushbu tizimlar orqali mijozlar istalgan vaqtda xonalarni bron qilishlari mumkin.

Onlayn bronlash platformalarining joriy etilishi tashkiliy jarayonlarni soddalashtiradi va inson omili bilan bog'liq xatolarni kamaytiradi. Bundan tashqari, mehmonxona va mijoz o'rtasidagi kommunikatsiya yanada tezkor va samarali bo'ladi. Mobil ilovalar, elektron pochta va chatbotlar orqali amalga oshiriladigan raqamli kommunikatsiya xizmat ko'rsatish sifatini oshirishga xizmat qiladi.

Mehmonxona xizmatlarini avtomatlashtirishning muhim tashkiliy jihatlaridan biri xodimlarning raqamli kompetensiyalarini rivojlantirish hisoblanadi. Zamonaviy axborot tizimlari bilan ishlash ko'nikmalariga ega bo'lmagan xodimlar avtomatlashtirish jarayonining samaradorligini pasaytirishi mumkin. Shu sababli mehmonxonalarda muntazam treninglar tashkil etish, xodimlarni qayta tayyorlash va malakasini oshirish muhim ahamiyatga ega.



Raqamli texnologiyalarni samarali qo'llay oladigan mutaxassislar xizmat ko'rsatish sifatini sezilarli darajada oshirish imkoniyatiga ega bo'ladilar.

Raqamli texnologiyalarni joriy etish natijasida mehmonxonalarda boshqaruv samaradorligi oshadi, xarajatlar kamayadi va xizmat sifati yaxshilanadi. Avtomatlashtirilgan tizimlar yordamida ma'lumotlar real vaqt rejimida qayta ishlanadi va tahlil qilinadi.

Natijada:

- operatsion xarajatlar qisqaradi;
- mehnat unumdorligi oshadi;
- xizmat ko'rsatish tezlashadi;
- mijozlar qoniqishi ortadi;
- boshqaruv qarorlari sifatliroq qabul qilinadi.

Bu esa mehmonxonalarning bozor sharoitidagi raqobatbardoshligini oshirishga xizmat qiladi.

Raqamli texnologiyalar asosida mehmonxona xizmatlarini avtomatlashtirish mehmondo'stlik sanoatini rivojlantirishning muhim omillaridan biridir. PMS, CRM, onlayn bronlash tizimlari va raqamli kommunikatsiya vositalari mehmonxona faoliyatining barcha yo'nalishlarini yagona boshqaruv tizimiga integratsiyalash imkonini beradi.

Tadqiqot natijalari shuni ko'rsatadiki, avtomatlashtirishning tashkiliy jihatlarini to'g'ri yo'lga qo'yish mehmonxona korxonalarining iqtisodiy samaradorligini oshirish, xizmat sifatini yaxshilash va mijozlar qoniqishini ta'minlashda muhim ahamiyatga ega. Kelgusida O'zbekiston mehmonxona xo'jaligida raqamli texnologiyalarni keng joriy etish va xodimlarning raqamli kompetensiyalarini rivojlantirish dolzarb vazifalardan biri bo'lib qoladi.

Foydalanilgan adabiyotlar

1. Buhalis D. Information and Communication Technologies in Tourism. London: Routledge, 2021.
2. Ivanov S., Webster C. Robots, Artificial Intelligence and Service Automation in Travel, Tourism and Hospitality. Emerald Publishing, 2019.
3. Law R., Leung D., Chan I. Progression and Development of Information Technology in Hospitality Industry. International Journal of Contemporary Hospitality Management, 2020.
4. Kandampully J., Zhang T. Customer Experience Management in Hospitality. International Journal of Hospitality Management, 2022.
5. UN Tourism. Digital Transformation in Tourism and Hospitality. Madrid, 2023.
6. Kimes S. Hotel Revenue Management and Technology Applications. Cornell Hospitality Reports, 2021.