

**SMART HOTEL KONSEPSIYASI DOIRASIDA MEHMONXONA
XIZMATLARINI AVTOMATLASHTIRISH MEKANIZMLARI****Raxmonova Nigina Anvarovna**

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

Annotatsiya. Ushbu tezisda Smart Hotel konsepsiyasining mazmuni, uning mehmonxona xo'jaligidagi o'rnini hamda xizmatlarni avtomatlashtirish mexanizmlari tahlil qilingan. Tadqiqot davomida narsalar interneti (IoT), sun'iy intellekt, bulutli texnologiyalar, mobil ilovalar va mehmonxona boshqaruv tizimlari asosida xizmatlarni avtomatlashtirishning afzalliklari o'rganildi. Natijalar mehmonxona faoliyatining samaradorligi, xizmat sifati va mijozlar qoniqishini oshirishda Smart Hotel texnologiyalarining muhim ahamiyatga ega ekanligini ko'rsatdi.

Kalit so'zlar: Smart Hotel, avtomatlashtirish, IoT, PMS, CRM, sun'iy intellekt, raqamli transformatsiya, mehmondo'stlik sanoati.

Jahon iqtisodiyotida raqamli transformatsiya jarayonlarining jadallashuvi xizmat ko'rsatish sohasiga ham sezilarli ta'sir ko'rsatmoqda. Ayniqsa, mehmondo'stlik sanoatida zamonaviy axborot-kommunikatsiya texnologiyalarining joriy etilishi natijasida “Smart Hotel” konsepsiyasi shakllanib, mehmonxona xizmatlarini yangi bosqichga olib chiqmoqda. Smart Hotel – bu mehmonlarga yuqori darajadagi qulaylik yaratish, boshqaruv samaradorligini oshirish va resurslardan oqilona foydalanishga qaratilgan innovatsion mehmonxona modelidir.

Bugungi kunda xalqaro mehmonxona tarmoqlari raqobatbardoshlikni ta'minlash maqsadida xizmatlarni maksimal darajada avtomatlashtirishga intilmoqda. Bunda mehmonlarni ro'yxatdan o'tkazish, bronlash, to'lovlarni amalga oshirish, xonalarni boshqarish, xavfsizlikni ta'minlash va mijozlar bilan kommunikatsiya jarayonlari raqamli texnologiyalar orqali boshqariladi. Natijada inson omiliga bog'liq xatolar kamayadi, xizmat ko'rsatish sifati oshadi va operatsion xarajatlar qisqaradi.

Smart Hotel konsepsiyasi axborot texnologiyalarini mehmonxona infratuzilmasiga integratsiyalash orqali xizmatlarni avtomatlashtirishga asoslanadi. Ushbu modelning asosiy maqsadi mehmonlarga individual va tezkor xizmat ko'rsatish bilan birga mehmonxona faoliyatining iqtisodiy samaradorligini oshirishdan iborat.

Smart Hotel tizimida barcha jarayonlar yagona raqamli platforma orqali boshqariladi. Mehmon xonani onlayn bron qilishi, mobil telefon yordamida chek-in va chek-out jarayonlarini amalga oshirishi, xonadagi qurilmalarni masofadan boshqarishi hamda mehmonxona xizmatlaridan raqamli platformalar orqali foydalanishi mumkin.

Zamonaviy tadqiqotlar shuni ko'rsatadiki, Smart Hotel texnologiyalarini joriy etgan mehmonxonalarda xizmat ko'rsatish tezligi o'rtacha 25–30 foizga, mijozlar qoniqishi esa 20 foizdan ortiq darajada oshadi. Shu sababli ushbu konsepsiya mehmondo'stlik sanoatining istiqbolli rivojlanish yo'nalishlaridan biri sifatida qaralmoqda.

Mehmonxona xizmatlarini avtomatlashtirish mexanizmlaridan bo'lmish Property Management System (PMS) mehmonxona faoliyatini boshqaruvchi asosiy avtomatlashtirilgan tizim hisoblanadi. Ushbu tizim bronlash, mehmonlarni ro'yxatdan o'tkazish, xonalar bandligini nazorat qilish, moliyaviy operatsiyalarni yuritish va hisobotlarni shakllantirish imkonini beradi. PMS yordamida ma'lumotlar yagona bazada saqlanadi va real vaqt rejimida yangilanadi. Bu esa boshqaruv qarorlarini tezkor qabul qilish imkoniyatini yaratadi.

Customer Relationship Management (CRM) tizimi mijozlar bilan uzoq muddatli munosabatlarni rivojlantirishga xizmat qiladi. Tizim orqali mehmonlarning afzalliklari, xarid tarixi va xizmatlardan foydalanish ko'rsatkichlari tahlil qilinadi. CRM texnologiyalari mehmonlarga individual xizmat ko'rsatish, marketing kampaniyalarini optimallashtirish va mijozlarning sodiqligini oshirish imkonini beradi.

Narsalar interneti (IoT) texnologiyasi Smart Hotel konsepsiyasining muhim elementi hisoblanadi. IoT qurilmalari yordamida yoritish, isitish, ventilyatsiya va xavfsizlik tizimlari avtomatik boshqariladi.

Masalan, mehmon xonani tark etganida energiya sarfi avtomatik ravishda kamaytiriladi. Natijada energiya resurslaridan samarali foydalanish va xarajatlarni qisqartirish imkoniyati yaratiladi.

Mobil ilovalar va raqamli xizmatlar mehmonlarga mehmonxona xizmatlaridan istalgan joyda foydalanish imkonini beradi. Mobil chek-in, elektron kalitlar, onlayn to'lovlar va xizmatlarga buyurtma berish funksiyalari xizmat ko'rsatish sifatini oshiradi.

Raqamli xizmatlarning joriy etilishi navbatlarni qisqartiradi va mijozlarning vaqtini tejaydi.

Sun'iy intellekt texnologiyalari mehmonlar bilan uzluksiz muloqot qilish imkonini beradi. Chatbotlar 24 soat davomida mijozlarning savollariga javob berishi, bronlash jarayonlarida yordam ko'rsatishi va tavsiyalar berishi mumkin.

Sun'iy intellekt asosidagi tizimlar mehmonlarning ehtiyojlarini oldindan prognoz qilish va xizmatlarni shaxsiylashtirish imkonini yaratadi.

Smart Hotel texnologiyalarini joriy etish bir qator iqtisodiy va tashkiliy afzalliklarni ta'minlaydi. Avvalo, operatsion xarajatlar kamayadi. Avtomatlashtirish hisobiga ko'plab jarayonlar inson aralashuvisiz bajariladi, bu esa mehnat xarajatlarni qisqartiradi.

Ikkinchidan, xizmat ko'rsatish sifati yaxshilanadi. Mehmonlar xizmatlardan tez va qulay foydalanish imkoniyatiga ega bo'ladi. Uchinchidan, ma'lumotlarni tahlil qilish imkoniyatlari kengayadi va boshqaruv qarorlarining samaradorligi oshadi.

Bundan tashqari, energiya tejamkor texnologiyalarni qo'llash orqali kommunal xarajatlarni kamaytirish mumkin. Bu esa mehmonxonaning rentabelligini oshirishga xizmat qiladi.

Raqamli transformatsiya sharoitida Smart Hotel konsepsiyasi mehmondo'stlik sanoatini rivojlantirishning muhim yo'nalishlaridan biri hisoblanadi. PMS, CRM, IoT, mobil ilovalar va sun'iy intellekt kabi texnologiyalar mehmonxona xizmatlarini avtomatlashtirishning asosiy mexanizmlarini tashkil etadi.

Tadqiqot natijalari shuni ko'rsatadiki, Smart Hotel texnologiyalarining joriy etilishi xizmat sifati, mijozlar qoniqishi va iqtisodiy samaradorlikni sezilarli darajada oshiradi. Kelgusida O'zbekiston mehmonxona xo'jaligida ushbu texnologiyalarni keng joriy etish turizm infratuzilmasining raqobatbardoshligini kuchaytirishga xizmat qiladi.

Foydalanilgan adabiyotlar

1. Buhalis D., Leung R. Smart Hospitality and Tourism Management. – Oxford: Goodfellow Publishers, 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. Information Technology Applications in Hospitality and Tourism. International Journal of Contemporary Hospitality Management, 2020.
4. Kimes S. Hotel Revenue Management and Technology Applications. Cornell Hospitality Reports, 2021.
5. UN Tourism. Digital Transformation in Tourism and Hospitality Industry. Madrid, 2023.
6. Kandampully J., Zhang T. Customer Experience Management in Hospitality. International Journal of Hospitality Management, 2022.