



MEHMONXONA INDUSTRIYASIDA RAQAMLI TRANSFORMATSIYA: AVTOMATLASHTIRILGAN XIZMATLAR VA CRM TIZIMLARI

G'afforova Rayhona Bahodir qizi

Termiz davlat universiteti Iqtisodiyot fakulteti
Turizm va Mehmondo'stlik yo'nalishi talabasi

Annotatsiya: Mazkur maqolada mehmonxona industriyasida raqamli transformatsiyaning ahamiyati, avtomatlashtirilgan xizmatlar hamda CRM (Customer Relationship Management) tizimlarining mehmonlarga xizmat ko'rsatish sifatini oshirishdagi o'rni tahlil qilinadi. Raqamli texnologiyalarni joriy etish orqali bron qilish, ro'yxatdan o'tish va to'lov jarayonlarini avtomatlashtirish, mijozlar ma'lumotlarini samarali boshqarish hamda xizmatlarni shaxsiylashtirish imkoniyatlari yoritilgan. Shuningdek, mehmonxonalarda zamonaviy axborot texnologiyalaridan foydalanishning iqtisodiy samaradorligi va raqobatbardoshlikni oshirishdagi ahamiyati tahlil etiladi.

Kalit so'zlar: mehmonxona industriyasi, raqamli transformatsiya, CRM tizimi, avtomatlashtirilgan xizmatlar, raqamli texnologiyalar, mijozlar bilan munosabatlarni boshqarish, onlayn bron qilish, xizmat sifati, innovatsiyalar, turizm.

Kirish

Jahon turizm sanoatining jadal rivojlanishi mehmonxona biznesida zamonaviy axborot-kommunikatsiya texnologiyalarini keng joriy etishni taqozo etmoqda. Raqamli transformatsiya mehmonxonalarga xizmat ko'rsatish jarayonlarini avtomatlashtirish, boshqaruv samaradorligini oshirish va mijozlarga qulay hamda sifatli xizmat ko'rsatish imkonini bermoqda. Ayniqsa, onlayn bron qilish platformalari, mobil ilovalar, sun'iy intellekt elementlari va CRM tizimlari mehmonxona faoliyatining ajralmas qismiga aylanmoqda. Bugungi kunda mehmonlar tezkor, qulay va individual yondashuvga asoslangan xizmatlarni talab qilmoqda. Shu sababli mehmonxona korxonalari raqamli texnologiyalarni joriy etish orqali nafaqat xizmat sifatini yaxshilamoqda, balki mijozlarning ehtiyojlarini chuqur tahlil qilish, ularning sodiqligini oshirish va bozor raqobatida ustunlikka erishishga intilmoqda. CRM tizimlari esa mijozlar haqidagi ma'lumotlarni yagona bazada saqlash, ularning afzalliklarini tahlil qilish hamda shaxsiylashtirilgan xizmatlarni taklif etishda muhim vosita hisoblanadi. Mazkur maqolaning maqsadi mehmonxona industriyasida raqamli transformatsiyaning zamonaviy yo'nalishlarini tahlil qilish, avtomatlashtirilgan xizmatlar va CRM tizimlarining samaradorligini baholash



hamda ularni amaliyotga joriy etish bo'yicha ilmiy-amaliy tavsiyalar ishlab chiqishdan iborat.

Materiallar va metodlar

Mazkur tadqiqotda mehmonxona industriyasida raqamli transformatsiya jarayonlari, avtomatlashtirilgan xizmatlar va CRM tizimlarining samaradorligini baholashga qaratilgan ilmiy-uslubiy yondashuvlardan foydalanildi. Tadqiqotning nazariy asosini turizm va mehmonxona biznesi bo'yicha mahalliy hamda xorijiy olimlarning ilmiy ishlari, xalqaro tashkilotlarning hisobotlari, mehmonxona boshqaruvi bo'yicha ilmiy maqolalar va internet manbalari tashkil etdi. Tadqiqot davomida tahliliy, qiyosiy, statistik, kuzatish va umumlashtirish metodlaridan foydalanildi. Shuningdek, mehmonxonalarda qo'llanilayotgan onlayn bron qilish tizimlari, elektron to'lov xizmatlari, mobil ilovalar hamda CRM platformalarining funksional imkoniyatlari tahlil qilindi. Olingan ma'lumotlar tizimli ravishda umumlashtirilib, ularning amaliy samaradorligi baholandi.

Natijalar

Tadqiqot natijalari shuni ko'rsatdiki, mehmonxonalarda raqamli texnologiyalarni joriy etish xizmat ko'rsatish jarayonlarini sezilarli darajada tezlashtiradi va boshqaruv samaradorligini oshiradi. Onlayn bron qilish, elektron ro'yxatdan o'tish (Check-in/Check-out), kontaktsiz to'lov tizimlari hamda mobil ilovalardan foydalanish mehmonlar uchun qulaylik yaratib, xizmat ko'rsatish vaqtini qisqartiradi. CRM tizimlari yordamida mehmonlarning shaxsiy ma'lumotlari, xizmatlardan foydalanish tarixi va afzalliklari yagona bazada saqlanadi. Bu esa mehmonlarga individual yondashuvni ta'minlash, takroriy tashriflar sonini oshirish hamda marketing faoliyatini samarali tashkil etishga imkon beradi. Shuningdek, avtomatlashtirilgan boshqaruv tizimlari mehmonxona xarajatlarini optimallashtirish va xizmat sifati ustidan nazoratni kuchaytirishga xizmat qilishi aniqlandi.

Muhokama

Tadqiqot natijalari mehmonxona industriyasida raqamli transformatsiyaning zamonaviy boshqaruvning ajralmas qismiga aylanib borayotganini tasdiqlaydi. Avtomatlashtirilgan xizmatlar nafaqat mehmonlarga qulaylik yaratadi, balki korxona faoliyatining samaradorligi va daromadlilikini ham oshiradi. CRM tizimlari orqali mijozlar bilan uzoq muddatli munosabatlarni shakllantirish, ularning ehtiyojlarini oldindan aniqlash va shaxsiylashtirilgan xizmatlarni taklif etish imkoniyati kengayadi. Biroq raqamli transformatsiyani joriy etishda dastlabki investitsiya xarajatlari, axborot xavfsizligini ta'minlash, malakali mutaxassislar



tayyorlash va xodimlarni yangi texnologiyalarga moslashtirish kabi muammolar ham mavjud. Shu sababli mehmonxonalarda raqamli texnologiyalarni bosqichma-bosqich joriy etish, xodimlarning raqamli ko'nikmalarini rivojlantirish hamda zamonaviy CRM tizimlaridan samarali foydalanish bo'yicha kompleks strategiyalar ishlab chiqish maqsadga muvofiq hisoblanadi.

Xulosa

Mehmonxona industriyasida raqamli transformatsiya zamonaviy turizm bozorining muhim talablaridan biri hisoblanadi. Tadqiqot natijalari shuni ko'rsatdiki, avtomatlashtirilgan xizmatlar va CRM tizimlarining joriy etilishi mehmonxonalarda xizmat ko'rsatish sifatini oshirish, boshqaruv jarayonlarini soddalashtirish hamda operatsion xarajatlarni kamaytirishda muhim ahamiyat kasb etadi. Ayniqsa, onlayn bron qilish, elektron ro'yxatdan o'tish, kontaktsiz to'lov tizimlari va mijozlar bilan munosabatlarni boshqarish platformalari mehmonlar ehtiyojini tezkor va samarali qondirish imkonini yaratadi. Shuningdek, CRM tizimlari yordamida mijozlar haqidagi ma'lumotlarni tahlil qilish, ularning afzalliklarini aniqlash va shaxsiylashtirilgan xizmatlarni taklif etish orqali mijozlar sodiqligini oshirish mumkin. Bu esa mehmonxonalarning raqobatbardoshligini kuchaytirib, daromadlarini ko'paytirishga xizmat qiladi. Kelgusida mehmonxona korxonalarida sun'iy intellekt, bulutli texnologiyalar, IoT (Internet of Things) va Big Data kabi zamonaviy raqamli yechimlardan keng foydalanish xizmat ko'rsatish sifatini yanada takomillashtirishga xizmat qiladi. Shu sababli mehmonxonalarda raqamli transformatsiyani izchil amalga oshirish, xodimlarning raqamli kompetensiyalarini rivojlantirish va axborot xavfsizligini ta'minlash ustuvor vazifalardan biri bo'lib qoladi.

Foydalanilgan adabiyotlar:

1. O'zbekiston Respublikasining "Turizm to'g'risida"gi Qonuni. – Toshkent, 2019.
2. O'zbekiston Respublikasi Prezidentining turizm va mehmonxona xizmatlarini rivojlantirishga oid farmon va qarorlari.
3. Mirzayev M., Aliyeva M., Umarxonov A. Turizm asoslari. – Toshkent: Iqtisod-Moliya, 2011.
4. Qudratov G., Pardayev M. Turizm iqtisodiyoti. – Toshkent: Iqtisod-Moliya, 2014.
5. Kotler P., Bowen J., Makens J. Marketing for Hospitality and Tourism. Pearson Education.
6. UN Tourism (UNWTO). Global Report on Digital Transformation in Tourism.



7. World Travel & Tourism Council (WTTC). Technology Game Changers: Future Trends in Travel & Tourism.
8. Oracle Hospitality. Hospitality Technology Trends and Customer Experience Reports.