MEHMONXONA KORXONALARIDA BOSHQARUV JARAYONLARINI RAQAMLASHTIRISHNING ZAMONAVIY TENDENSIYALARI

Ataxanova Shaxnoza Anvarovna

e-pochta:atakhanova2505@gamil.com

Annotatsiya. Mazkur tezisda mehmonxona korxonalarida boshqaruv jarayonlarini raqamlashtirishning zamonaviy tendensiyalari, raqamli texnologiyalarning korxona faoliyati samaradorligiga ta’siri hamda mehmonxona xizmatlarini boshqarishda axborot tizimlaridan foydalanish imkoniyatlari yoritilgan. Shuningdek, boshqaruv jarayonlarini avtomatlashtirish, xizmatlar sifatini oshirish va mijozlar bilan munosabatlarni takomillashtirish yo‘nalishlari asoslab berilgan.

Kalit so‘zlar: raqamli texnologiyalar, mehmonxona korxonasi, boshqaruv jarayonlari, raqamlashtirish, avtomatlashtirish, PMS tizimi, sun’iy intellekt, xizmatlar samaradorligi.

Bugungi kunda raqamli iqtisodiyotning rivojlanishi turizm va mehmonxona xo‘jaligida boshqaruv usullarini takomillashtirishni talab etmoqda. Xalqaro turizm bozorida raqobatning kuchayishi, mijozlar talablarining o‘zgarishi va xizmat ko‘rsatish tezligiga bo‘lgan ehtiyoj mehmonxona korxonalarida zamonaviy raqamli texnologiyalardan foydalanish zaruratini oshirmoqda. An’anaviy boshqaruv usullari ma’lumotlarni qayta ishlashda ortiqcha vaqt sarflanishi, inson omili bilan bog‘liq xatolar va resurslardan samarasiz foydalanish kabi muammolarni yuzaga keltirishi mumkin. Shu sababli boshqaruv jarayonlarini raqamlashtirish korxona faoliyatini samarali tashkil etish, xarajatlarni optimallashtirish va mijozlarga xizmat ko‘rsatish sifatini oshirishning muhim omiliga aylanmoqda.

Tadqiqotning maqsadi mehmonxona korxonalarida boshqaruv jarayonlarini raqamlashtirishning zamonaviy tendensiyalarini o‘rganish hamda raqamli texnologiyalardan foydalanish orqali boshqaruv samaradorligini oshirish

yo‘nalishlarini aniqlashdan iborat. Tadqiqotda ilmiy adabiyotlarni tahlil qilish, taqqoslash, tizimli yondashuv va umumlashtirish usullaridan foydalanildi. Ushbu usullar raqamli yechimlarning mehmonxona boshqaruvidagi o‘rni va ularni amaliyotga tatbiq etish imkoniyatlarini nazariy jihatdan asoslashga xizmat qiladi.

Mehmonxona korxonalarida raqamlashtirish boshqaruvning turli yo‘nalishlarini yagona axborot muhitiga birlashtirish imkonini beradi. Xususan, xonalarni bronlash, mehmonlarni ro‘yxatdan o‘tkazish, hisob-kitoblarni amalga oshirish, xodimlar faoliyatini muvofiqlashtirish va mijozlar bilan aloqalarni boshqarish jarayonlarini avtomatlashtirish mumkin.

Property Management System (PMS) kabi mehmonxona boshqaruv tizimlari xona fondi holatini kuzatish, bronlash ma’lumotlarini boshqarish, mehmonlarni joylashtirish va moliyaviy operatsiyalarni nazorat qilish imkonini beradi. Bu tizimlar bo‘limlar o‘rtasidagi axborot almashinuvini yaxshilaydi hamda boshqaruv qarorlarini qabul qilish uchun zarur ma’lumotlardan tezkor foydalanishga yordam beradi.

Raqamlashtirishning yana bir yo‘nalishi onlayn bronlash platformalari va mijozlar bilan munosabatlarni boshqarish (CRM) tizimlaridan foydalanishdir. Ushbu vositalar mehmonlarning talab va afzalliklarini o‘rganish, xizmatlarni individuallashtirish hamda mijozlar sodiqligini oshirishga ko‘maklashadi. Elektron to‘lovlar va raqamli aloqa kanallari esa xizmat ko‘rsatish jarayonini tezlashtiradi.

Sun’iy intellekt va chatbotlar ham mehmonxona boshqaruvida istiqbolli yo‘nalish hisoblanadi. Chatbotlar mijozlarning keng tarqalgan savollariga javob berish, bronlash bo‘yicha dastlabki ma’lumotlarni taqdim etish va murojaatlarni tegishli bo‘limlarga yo‘naltirish imkonini beradi. Sun’iy intellekt asosidagi tahliliy vositalar talabni prognozlash, narxlarni moslashtirish va resurslardan foydalanishni rejalashtirishda qo‘llanilishi mumkin.

Shu bilan birga, raqamli texnologiyalarni joriy etish dasturiy ta’minot va texnik infratuzilma xarajatlari, xodimlarning raqamli ko‘nikmalarini rivojlantirish, axborot

xavfsizligi va shaxsiy ma’lumotlarni himoya qilish kabi masalalarni ham keltirib chiqaradi. Shu sababli raqamlashtirish mehmonxonaning moliyaviy imkoniyatlari va rivojlanish strategiyasini hisobga olgan holda bosqichma-bosqich amalga oshirilishi lozim.

Nazariy umumlashtirishlar shuni ko‘rsatadiki, raqamlashtirish faqat alohida dasturlarni joriy etish bilan cheklanmasligi kerak. Buning uchun asosiy boshqaruv jarayonlarini o‘zaro integratsiyalash, xodimlarning raqamli kompetensiyalarini oshirish va qarorlarni ishonchli ma’lumotlarga asoslanib qabul qilish tizimini shakllantirish muhimdir.

Xulosa qilib aytganda, mehmonxona korxonalarida boshqaruv jarayonlarini raqamlashtirish xizmatlar sifatini yaxshilash, operatsion jarayonlarni tezlashtirish va boshqaruv samaradorligini oshirish uchun muhim imkoniyatlar yaratadi. PMS, CRM, onlayn bronlash tizimlari va sun’iy intellekt vositalaridan oqilona foydalanish mehmonxona faoliyatini tizimli tashkil etishga xizmat qiladi.

Mehmonxona korxonalarida raqamlashtirish samaradorligini oshirish uchun quyidagi yo‘nalishlar taklif etiladi: asosiy boshqaruv jarayonlarini yagona raqamli axborot tizimiga integratsiyalash; bronlash, joylashtirish va hisob-kitoblarni avtomatlashtirish; CRM tizimlaridan foydalanish; xodimlarning raqamli kompetensiyalarini rivojlantirish; raqamli yechimlar samaradorligini xizmat ko‘rsatish vaqti, operatsion xarajatlar, mijozlar qoniqishi va xonalar bandligi kabi ko‘rsatkichlar orqali muntazam baholab borish. Ushbu choralar mehmonxona korxonalarining raqobatbardoshligini oshirish va zamonaviy turizm bozoriga mos boshqaruv tizimini shakllantirishga yordam beradi.

Foydalanilgan adabiyotlar

1. Buhalis, D., Law, R. (2008). Progress in information technology and tourism management: 20 years on and 10 years after the Internet—The state of eTourism

research. Tourism Management, 29(4), 609–623.

2. Ivanov, S., Webster, C. (Eds.). (2019). Robots, Artificial Intelligence, and Service Automation in Travel, Tourism and Hospitality. Emerald Publishing.
3. Law, R., Leung, R., Buhalis, D. (2009). Information Technology Applications in Hospitality and Tourism: A Review of Publications from 2005 to 2007. Journal of Travel & Tourism Marketing, 26(5–6), 599–623.
4. UN Tourism. Digital Transformation. Turizm sohasida raqamli transformatsiyaga oid materiallar.