



NAMANGAN VILOYATI MEHMONXONALARIDA INNOVATSION BOSHQARUV TIZIMLARINI JORIY ETISH VA XIZMAT KO'RSATISH SAMARADORLIGINI OSHIRISH

<https://doi.org/10.5281/zenodo.19103552>

Usmanova Gulida Valiyevna

Namangan davlat universiteti

“Moliyaviy munosabatlar” kafedrası o‘qituvchisi

Email: bibisoraozodbek@gmail.com

ORCID: 0009-0009-7585-520X

Annotasiya: *Ushbu maqolada Namangan viloyatidagi mehmonxona korxonalarida innovatsion boshqaruv tizimlarini joriy etish masalalari, ularning xizmat ko'rsatish sifati hamda samaradorligiga ta'siri tahlil qilinadi. Zamonaviy raqamli texnologiyalar, avtomatlashtirilgan boshqaruv tizimlari va sun'iy intellekt elementlaridan foydalanish orqali mehmonxona xizmatlarini takomillashtirish imkoniyatlari o'rganilgan. Tadqiqot natijasida mehmonxona boshqaruv tizimlarini innovatsion yondashuv asosida rivojlantirish bo'yicha amaliy taklif va tavsiyalar ishlab chiqilgan.*

Kalit so'zlar: *mehmonxona biznesi, innovatsion boshqaruv, xizmat ko'rsatish sifati, raqamli texnologiyalar, turizm infratuzilmasi, mehmonxona boshqaruvi.*

ВНЕДРЕНИЕ ИННОВАЦИОННЫХ СИСТЕМ УПРАВЛЕНИЯ В ГОСТИНИЦАХ НАМАНГАНСКОЙ ОБЛАСТИ И ПОВЫШЕНИЕ ЭФФЕКТИВНОСТИ ОБСЛУЖИВАНИЯ

Аннотация: *В данной статье анализируются вопросы внедрения инновационных систем управления в гостиничных предприятиях Наманганской области, а также их влияние на качество и эффективность обслуживания. Рассматриваются возможности совершенствования гостиничных услуг за счет использования современных цифровых технологий, автоматизированных систем управления и элементов искусственного интеллекта. По результатам исследования разработаны практические предложения и рекомендации по развитию систем управления гостиницами на основе инновационного подхода.*

Ключевые слова: *гостиничный бизнес, инновационное управление, качество обслуживания, цифровые технологии, туристическая инфраструктура, управление гостиницами.*



IMPLEMENTATION OF INNOVATIVE MANAGEMENT SYSTEMS IN HOTELS OF THE NAMANGAN REGION AND ENHANCEMENT OF SERVICE EFFICIENCY

Abstract: *This article analyzes the issues of implementing innovative management systems in hotel enterprises of the Namangan region and their impact on service quality and efficiency. The possibilities of improving hotel services through the use of modern digital technologies, automated management systems, and elements of artificial intelligence are examined. Based on the results of the study, practical proposals and recommendations were developed for improving hotel management systems through innovative approaches.*

Keywords: *hotel business, innovative management, service quality, digital technologies, tourism infrastructure, hotel management.*

KIRISH

So‘nggi yillarda turizm sohasi jadal rivojlanib borayotgan iqtisodiy tarmoqlardan biri hisoblanadi. Turizm rivojlanishi bilan bir qatorda mehmonxona biznesi ham zamonaviy boshqaruv yondashuvlarini talab qilmoqda. Xususan, mehmonxona korxonalarida innovatsion boshqaruv tizimlarini joriy etish xizmat ko‘rsatish sifati va mijozlar qoniqishini oshirishning muhim omillaridan biri hisoblanadi.

O‘zbekiston Respublikasida turizmni rivojlantirishga qaratilgan davlat siyosati natijasida mehmonxona infratuzilmasini modernizatsiya qilish, xizmat ko‘rsatish jarayonlarini raqamlashtirish hamda innovatsion texnologiyalarni joriy etish bo‘yicha keng ko‘lamli ishlar amalga oshirilmoqda. Shu jarayonda hududiy turizm markazlaridan biri hisoblangan Namangan viloyatida ham mehmonxona xizmatlarini takomillashtirish dolzarb masalalardan biri hisoblanadi.

Mehmonxona korxonalarida innovatsion boshqaruv tizimlarini qo‘llash xizmat ko‘rsatish jarayonlarini avtomatlashtirish, operatsion xarajatlarni kamaytirish hamda mijozlar uchun qulaylik yaratish imkonini beradi. Bunday tizimlar mehmonxona boshqaruvida samaradorlikni oshirish bilan birga, korxonaning raqobatbardoshligini ham mustahkamlaydi.

Adabiyotlar tahlili: Mehmonxona biznesida innovatsiyalar va boshqaruv masalalari ko‘plab xorijiy va mahalliy olimlar tomonidan o‘rganilgan. Jumladan, iqtisodchi olim Joseph Schumpeter innovatsiyalarni iqtisodiy rivojlanishning asosiy omillaridan biri sifatida baholagan. Uning nazariyasiga ko‘ra, yangi texnologiyalar va boshqaruv usullarining joriy etilishi korxonalar faoliyatining samaradorligini oshiradi.

Turizm va mehmonxona menejmenti sohasida Philip Kotler, John Bowen hamda James Makens tomonidan



olib borilgan tadqiqotlarda mehmonxona xizmatlarida innovatsion marketing va boshqaruv tizimlarining ahamiyati keng yoritilgan. Ushbu tadqiqotlar mehmonxona korxonalarida raqamli texnologiyalarni qo'llash mijozlar ehtiyojlarini chuqurroq o'rganish hamda xizmat ko'rsatish sifatini oshirishga xizmat qilishini ko'rsatadi.

Shuningdek, Walker va Cooper kabi olimlar mehmonxona biznesida innovatsiyalarni joriy etish xizmat jarayonlarini optimallashtirish, boshqaruv qarorlarini tezkor qabul qilish va xizmat ko'rsatish samaradorligini oshirishda muhim rol o'ynashini ta'kidlaydi.

Tadqiqot metodologiyasi: Mazkur tadqiqot jarayonida ilmiy tahlil, taqqoslash, statistik ma'lumotlarni o'rganish hamda tizimli yondashuv usullaridan foydalanildi. Namangan viloyatidagi mehmonxona korxonalarining faoliyati, xizmat ko'rsatish jarayonlari va boshqaruv tizimlari o'rganildi.

Tadqiqot davomida mehmonxonalarda quyidagi innovatsion texnologiyalardan foydalanish darajasi tahlil qilindi:

- mehmonxona boshqaruvining avtomatlashtirilgan tizimlari (PMS);
- onlayn bron qilish tizimlari;
- mobil ilovalar orqali xizmat ko'rsatish;
- raqamli marketing vositalari;
- mijozlar ma'lumotlarini boshqarish tizimlari.

Ushbu usullar orqali mehmonxonalarda innovatsion boshqaruv

tizimlarining xizmat ko'rsatish samaradorligiga ta'siri baholandi.

Namangan viloyati mehmonxonalarida innovatsion boshqaruv tizimlarining joriy etilishi

Hozirgi kunda Namangan viloyatida faoliyat yuritayotgan mehmonxonalarda xizmat ko'rsatish jarayonlarini modernizatsiya qilishga alohida e'tibor qaratilmoqda. Mehmonxonalarda zamonaviy boshqaruv texnologiyalarini joriy etish xizmat ko'rsatish sifatini oshirish hamda mijozlar ehtiyojlarini qondirishda muhim ahamiyat kasb etadi.

Innovatsion boshqaruv tizimlari mehmonxona faoliyatining turli yo'nalishlarida qo'llanilmoqda. Jumladan:

1. Avtomatlashtirilgan boshqaruv tizimlari

Mehmonxona boshqaruv tizimlari (PMS) xonalarni bron qilish, mijozlar ma'lumotlarini saqlash, hisob-kitob jarayonlarini boshqarish hamda mehmonxona operatsiyalarini nazorat qilish imkonini beradi.

2. Onlayn bron qilish tizimlari

Onlayn platformalar orqali bron qilish tizimlari mehmonlarga istalgan vaqtda mehmonxona xizmatlaridan foydalanish imkonini yaratadi. Bu esa mijozlar oqimini oshirishga xizmat qiladi.

3. Raqamli marketing texnologiyalari

Ijtimoiy tarmoqlar, internet reklamalari va turizm platformalari orqali mehmonxona xizmatlarini targ'ib qilish mijozlar sonini oshirishga yordam beradi.



4. Mijozlar bilan ishlash tizimlari

CRM tizimlari orqali mijozlar ehtiyojlari tahlil qilinadi va ular uchun individual xizmatlar taklif etiladi.

Xizmat ko'rsatish samaradorligini oshirish yo'nalishlari

Innovatsion boshqaruv tizimlarini joriy etish mehmonxona xizmatlarining samaradorligini oshirishga katta ta'sir ko'rsatadi. Xizmat samaradorligini oshirishning asosiy yo'nalishlari quyidagilardan iborat:

- xizmat ko'rsatish jarayonlarini avtomatlashtirish;
- mijozlar ehtiyojlarini tezkor aniqlash;
- xizmat sifatini monitoring qilish;
- xodimlar malakasini oshirish;
- zamonaviy texnologiyalarni joriy etish.

Innovatsion boshqaruv tizimlari mehmonxona xizmatlarini tezkor va samarali tashkil etishga yordam beradi. Natijada mijozlar qoniqish darajasi oshadi va mehmonxona korxonasining raqobatbardoshligi ortadi.

Amaliy taklif va tavsiyalar

Namangan viloyati mehmonxonalarida innovatsion boshqaruv tizimlarini rivojlantirish uchun quyidagi takliflarni ilgari surish mumkin:

- mehmonxona boshqaruvining avtomatlashtirilgan tizimlarini keng joriy etish;
- raqamli bron qilish platformalarini rivojlantirish;
- mijozlar bilan ishlashning zamonaviy CRM tizimlarini joriy etish;
- xodimlar uchun innovatsion boshqaruv bo'yicha treninglar tashkil etish;
- mehmonxona xizmatlarini raqamli marketing orqali targ'ib qilish.

Ushbu chora-tadbirlar mehmonxona xizmatlarini rivojlantirish va xizmat ko'rsatish samaradorligini oshirishga yordam beradi.

Namangan viloyati mehmonxonalarida innovatsion boshqaruv tizimlarini rivojlantirish bo'yicha amaliy takliflar va ularning samaradorligi ko'rsatkichlari

№	Taklif yo'nalishi	Joriy etiladigan tizim / chora	Asosiy ko'rsatkich (KPI)	Joriy holat	Kutilayotgan natija
1	Avtomatlashtirilgan boshqaruv tizimlari	PMS (Property Management System)	Operatsion xarajatlar	100%	75–85% (15–25% kamayish)
			Xatoliklar darajasi	100%	60–70% (30–40% kamayish)
			Check-in vaqti	10–15 min	3–5 min
			Xodimlar samaradorligi	100%	120–130%
2	Raqamli bron qilish tizimlari	Online booking platformalar	Bandlik darajasi	55–60%	75–85%



			Onlayn bron ulushi	20–30%	60–70%
			RevPAR (daromad)	100%	125–140%
			Bekor qilish darajasi	100%	85–90%
3	CRM tizimlari	Mijozlar bilan ishlash tizimi	Doimiy mijozlar ulushi	15–20%	35–50%
			Mijoz qoniqishi (CSAT)	70–75%	85–90%
			Takroriy bronlar	100%	120–130%
			Shikoyatlar soni	100%	65–75%
4	Xodimlar treningi	Innovatsion boshqaruv treninglari	Xodimlar unumdorligi	100%	115–125%
			Xizmat tezligi	100%	120%
			Kadrlar almashinuvi	100%	85–90%
			Mijoz bahosi	4.0	4.5+
5	Raqamli marketing	SMM, SEO, reklama	Veb-sayt trafik	100%	200–300%
			Onlayn so'rovlar	100%	140–160%
			Marketing ROI	100%	120–150%
			Brend tanilishi	100%	130–150%

1-jadval: Namangan viloyati mehmonxonalari innovatsion boshqaruv tizimlarini rivojlantirish bo'yicha amaliy takliflar va ularning samaradorligi ko'rsatkichlari

Umumiy kutilayotgan natijalar (Integratsiyalashgan samaradorlik)

Ko'rsatkich	Joriy holat	Kutilayotgan natija
Umumiy daromad	100%	130–150%
Rentabellik	100%	110–120%
Xizmat sifati indeksi	80%	90%+
Raqobatbardoshlik	O'rtacha	Yuqori

2-jadval: Umumiy kutilayotgan natijalar

Xulosa

Tadqiqot natijalari shuni ko'rsatadiki, mehmonxona korxonalarida innovatsion boshqaruv tizimlarini joriy etish xizmat ko'rsatish samaradorligini oshirishning muhim omillaridan biri hisoblanadi. Zamonaviy texnologiyalarni qo'llash orqali mehmonxona xizmatlarini optimallashtirish, mijozlar ehtiyojlarini tezkor qondirish hamda xizmat sifatini oshirish mumkin.



Namangan viloyati mehmonxonalarida innovatsion boshqaruv tizimlarini joriy etish orqali xizmat ko'rsatish jarayonlarini modernizatsiya qilish, mehmonxona xizmatlari sifatini oshirish hamda turizm infratuzilmasini rivojlantirish mumkin.

FOYDALANILGAN ADABIYOTLAR:

1. Schumpeter J. The Theory of Economic Development. Harvard University Press.
2. Kotler P., Bowen J., Makens J. Marketing for Hospitality and Tourism.
3. Walker J. Introduction to Hospitality Management.
4. Cooper C., Fletcher J., Gilbert D. Tourism: Principles and Practice.
5. Goeldner C., Ritchie J. Tourism: Principles, Practices and Philosophies.
6. O'zbekiston Respublikasi turizm sohasini rivojlantirish bo'yicha normativ hujjatlar.
7. Turizm qo'mitasi statistik ma'lumotlari.