

ZAMONAVIY MEHMONXONA BIZNESINI BOSHQARISH VOSITALARI

Ergashev Hakimjon Akramjon o'g'li

Namangan davlat universiteti

1-bosqich magistranti

Annotatsiya: *Maqolada mehmonxona biznesida innovatsion boshqaruv vositalaridan foydalanishning jahon tajribasi o'rganilgan. Jumladan, PMS, Kanal menejeri, Bronlashtirish moduli, Internet-ekvayring, Veb-sayt, Chatbot kabi ilg'or mehmonxona boshqaruv vositalari tahlil qilindi. Korporativ mehmonxonalar boshqaruvini zamonaviy vositalar yordamida olib borish orqali yuqori natijadorlikka erishish mumkinligi nazariy jihatdan asoslandi.*

Kalit so'zlar: *korporativ boshqaruv, mehmonxona, PMS, Internet, innovatsion texnologiya*

Bugungi kunda mehmonxona biznesidagi innovatsion texnologiyalar va zamonaviy boshqaruv vositalari shunchaki "modani yangilash" emas, balki mehmonxonaning yanada rivojlanishini, ba'zi hollarda hatto bozorda yashab qolishi va undagi ulushini saqlab qolishni belgilaydigan haqiqiy ehtiyojdir. Mehmonxona bozorida raqobatning haqiqiy darajasini tushunadigan ko'plab mehmonxona egalari mehmonxonani rivojlantirishga harakat qilmoqdalar, hatto mehmonxona atrofidagi suv va tuproqni o'rganish kabi nostandart usullarga murojaat qilishmoqda. Mehmonxonalaridagi innovatsiyalar, ayniqsa, zamonaviy avtomatlashtirish bu masalani hal qilishning aniq yechimi bo'lib qolmoqda. Mehmonxona biznesida xizmatlarni ishlab chiqarish uchun yangi texnologiyalar va marketing kommunikatsiya vositalarini maqsadli auditoriya va brendni ilgari surish bilan birlashtirish zamonaviy korporativ mehmonxona boshqaruv tizimlari mehmonxona saytidan to'g'ridan-to'g'ri sotuvni yo'lga qo'yish orqali oylar kesimida tashriflar va sotuvlar sonini maksimallashtirish imkonini beradi.

Olib borilayotgan tadqiqotlarning aksariyati zamonaviy mehmonxona boshqaruv san'ati va ilmining bir yoki bir nechta jihatlari bilan bog'liq [1; 2]. Boshqa ko'plab korxonalar singari, mehmonxonalar ham mamlakatning turmush tarzi o'zgarishi ta'sir ko'rsatadi. Texnologiyalar va axborotga asoslangan kompaniyalarning yuzaga chiqishi rivojlangan mamlakatlarda ishchi kuchiga urg'u berdi. Shuni ta'kidlash joizki, ish o'rinlari va iqtisodiy faollik yuqori bo'lgan joyda mehmonxonalar paydo bo'ladi. Mehmonxona dizayni, qurilishi, marketingi va ekspluatatsiyasi boshqa joriy va davom etayotgan ta'sir qiluvchi omillar sirasiga kiradi.

Mehmondo'stlik sanoatidagi zamonaviy Internet texnologiyalari amalda barcha cheklovlarni olib tashlab, hozirgi joylashuvdan qat'iy nazar, Butunjahon Internet tarmog'iga kirish imkoniga ega bo'lgan har bir sayyoh uchun xonalar soni va mehmonxona xizmatlarini bron qilish imkoniyatini beradi. Bunday vositalar, shuningdek, mehmonxona biznesining turli jarayonlarini tashkil qilishda yordam berib, uning bo'limlari orasida tezkor aloqani hamda zarur ma'lumotlarni qidirish manbai bo'lishini ta'minlaydi. Mehmonxona biznesida yangi texnologiyalar bilan

ta'minlangan bunday jarayonlarni avtomatlashtirish xodimlar va rahbariyatni keraksiz yuklardan qutqaradi va vaziyatni baholashda yoki buxgalteriya hisobini yuritishda xatolar ehtimolini bartaraf qiladi.

Mehmonxona biznesini boshqarish uchun quyidagi avtomatlashtirish va raqamlashtirish vositalari farqlanadi.

Mehmonxona mulkini boshqarish tizimlari (PMS - property management systems) mehmonxona biznesi faoliyatining barcha jihatlarini, shu jumladan, mehmonlarga yuqori darajadagi taassurotlarni yetkazib berishni boshqaradi.

Professional mulkni boshqarish tizimi ko'plab mehmonxona biznes jarayonlarini avtomatlashtirishga imkon beradi [3]:

- mehmonlarni ro'yxatga olish va xona tanlash jarayonini, uning afzalliklari va yashash tarixini hisobga olgan holda soddalashtiradi;
- mehmonxona yuklanishini nazorat qilish va rejalashtirish;
- narxlarni belgilash;
- ish natijalarini tahlil va analiz qilish;
- statistik hisobotlarni olish imkonini beradi.

PMS shuningdek, xonalar sonini o'z vaqtida boshqarish, yuklanishni nazorat qilish va joylarni bron qilish (shu jumladan to'g'ridan-to'g'ri mijoz bilan va onlayn bron qilish) imkonini beradi.

Kanal menejeri - bu ko'plab onlayn savdo kanallarini bitta boshqaruv panelida birlashtirgan va shu tariqa ushbu kanallarni bir vaqtning o'zida boshqarish va sinxronlashtirish imkonini beruvchi tizimdir [4]. Mazkur boshqaruv vositasi asosan zanjir va franshiza mehmonxonalarini faoliyatini muvofiqlashtirishda samarali ta'sir ko'rsatadi.

Bronlashtirish moduli - bron qilish tizimi yoki onlayn bron qilish mexanizmi sifatida ham tanilgan, bu korporativ mehmonxona boshqaruvida mehmonlarga yashash kunlarini rejalashtirish, bron qilish vaqtida xonalarni tanlash va ulardan to'lov olish imkonini beruvchi vositadir.

Hilton
FOR THE STAY

Locations Offers Meetings & Events Credit Cards

Join Sign In

Where to? (Required)
City, state, location, or airport

When? (Optional)
Check-in Add Dates Check-out Add Dates

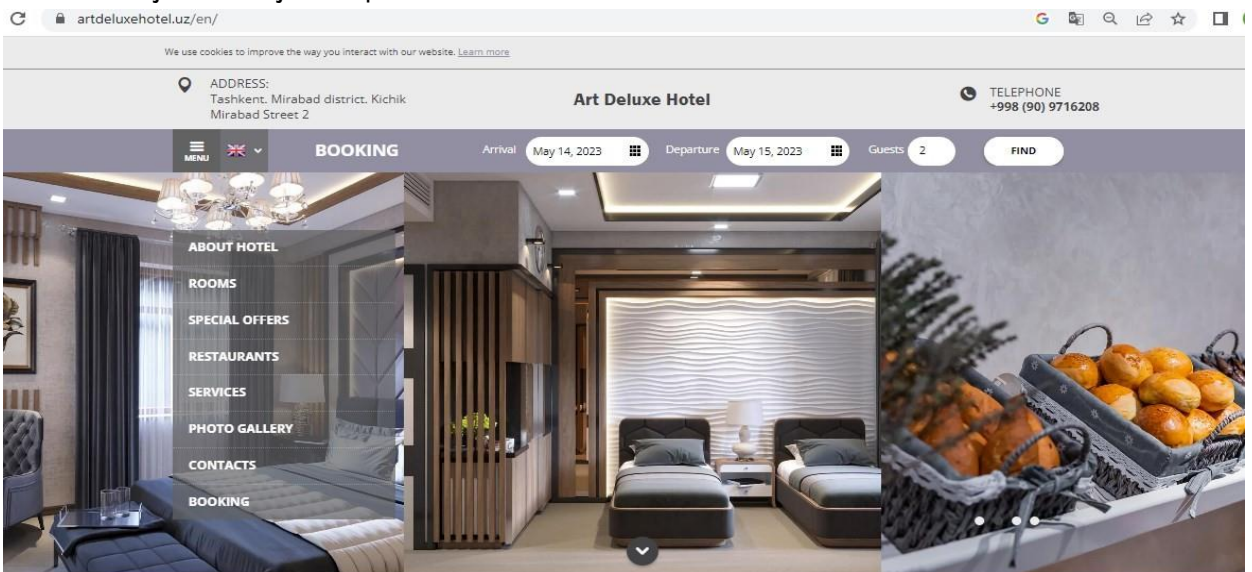
1 Room, 1 Guest Special Rates Find a Hotel

1- chizma. Hilton mehmonxonasi saytidan bron qilish

Internet-ekvayring - mehmonxona veb-saytidan yoki ijtimoiy tarmoqlar orqali kredit karta orqali to'lovni qabul qilish imkonini beradi. Zamonaviy biznesda aksariyat mijozlar xizmatlarga, shu jumladan turar joy xizmati uchun ham onlayn tarzda hisob- kitobni amalga oshirmoqdalar. Mehmonxona mehmonlari turar joy uchun oldindan to'lovni bankka bormasdan amalga oshirishlari mumkin, mehmonxona esa to'lov bilan tasdiqlangan kafolatlangan bronni oladi, bu mehmonlar kelmaganida yo'qotishlarni sezilarli darajada kamaytiradi.

Veb-sayt. Bron qilish so'rovlarini olishni osonlashtiradigan ko'plab xizmatlar mavjud bo'lsa ham, mehmonxona o'z veb-saytiga ega bo'lishi kerak. Bir tomondan, ba'zi onlayn bronlash xizmatidan mijoz olish arzonroq va qulayroq bo'lishi mumkin, ammo mehmonxona veb-sayti kompaniyaning yuzi va xonalar, xizmatlar, to'lov

usullari va o'zaro aloqa haqida qo'shimcha ma'lumotlarni topishingiz mumkin bo'lgan platformadir. Uning mavjudligi foydalanuvchilarning ishonchini va ularning nazarida mehmonxona maqomini oshiradi. Mehmonxonaning individual veb-sayti ham ijtimoiy tarmoqlar va boshqa saytlardan mijozlarni jalb qilish va daromad keltirish vositasidir.



2- chizma. Art Deluxe mehmonxonasi veb-sayti

Chatbotlar - mehmonxona sanoati va turizm sanoatida mashhur bo'lib bormoqda. Ular arzon narxlarda ilg'or funksiyalarga ega variantlarni taklif qila boshlaydilar va ko'plab muhim funksiyalarni bajarishda afzalliklarga ega.

- mijozlar ehtiyojini qondirish darajasini oshirish;
- daromadni oshirish;
- mijozlarni jalb qilish va brendga sodiqlikni yaxshilash;

- bron qilish jarayonini soddalashtirish;
- mehmonlarning tezkor fikrlari;
- avtomatlashtirish orqali narxlarni pasaytirish.

Chatbot mehmonlarning so'rovlarini xodimlar ishtirokisiz bir necha fillarda bir nechta ssenariylarda hal etishi mumkin. Chat orqali siz mehmonxonadan tashqari xizmatlar (taksi, oziq-ovqat yetkazib berish, ekskursiyalar)ga buyurtma ham berishingiz mumkin. Chatbot tashrif buyuruvchilar va mehmonxona xodimlari uchun so'rovni yozib olish va ariza holatini kuzatish imkonini beradi. Qayd etilgan natijalar statistikani shakllantiradi va mehmonxonalarga xizmat ko'rsatish va sotuv jarayonini yaxshilash imkonini beradi.

Chatbotning yana bir muhim afzalligi bu mehmonlarning taassurotlarini olishdir. Mehmonlar odatda elektron pochta orqali fikr-mulohaza qoldirish so'rovlarini e'tiborsiz qoldiradilar. Ammo amaliyot shuni ko'rsatadiki, mijozlar messenjerlarga ko'proq javob berishadi, bu esa ijobiy sharhlar sonini oshiradi.

Daromadlarni boshqarish - foydani maksimallashtirish vositasidir. Bu usul real vaqtda narxlash sifatida ham tanilgan va mehmonxona xizmatlariga bo'lgan talabni prognoz qilishga asoslangan optimallashtirish modelidir.

Daromadlarni boshqarishning eng klassik ta'rifi marketingning asosiy konsepsiyasi bilan kesishadi, ya'ni bu to'g'ri xonani to'g'ri vaqtda to'g'ri narxda to'g'ri mijozga sotish degani. Boshqacha qilib aytadigan bo'lsak, daromadlarni

boshqarish - bu talab xatti-harakatini aniqlash asosida har bir daqiqada daromadni maksimal darajada oshirish uchun eng yaxshi savdo siyosatini aniqlashga qaratilgan usuldir.

Zamonaviy iqtisodiy sharoitda mehmonxona korporatsiyalariga turli davlatlar mulkdorlarining qo'shma kapitali asosida tashkil etilgan qo'shma mehmonxona korxonalarini kiradi. Bunday birlashmalar qo'shma faoliyat natijasida ishlab chiqarish xarajatlarini kamaytirish, mehmondo'stlik xizmatlari uchun yangi imkoniyatlarga ega bo'lish, marketingning ahamiyatini oshirish va moslashuvchan narx siyosatini yaratish, yangi bozorlarni o'zlashtirish, yangi ishlab chiqarish obyektlarini yaratishda xavflarni kamaytirish, ishlab chiqarish xarajatlarining oldini olish maqsadida amalga oshiriladi, faoliyatni yuritishda mavsumiylikning oldini oladi.

Mehmondo'stlik ko'plab sohalar uchun umumiy atamadir. Oziq-ovqat va ichimliklardan tortib sayohat va turizmga, mehmondo'stlik sohasidagi har qanday rol mijozlarga xizmat ko'rsatishni talab qiladi. Mehmondo'stlik sanoatida operatsiyalarni boshqarish keng atamadir. Mijozlarga xizmat ko'rsatish juda muhim bo'lsa-da, samaradorlikni oshirish uchun sohaning har

bir tarmog'i o'ziga xos tarzda ishlashi kerak. Fikrimizcha har bir mehmonxonada korporativ boshqaruv asosida innovatsion boshqarish vositalarini amaliyotga joriy etish korxonada faoliyati samaradorligini oshirishda muhim rol aks etadi.

1-jadval Zamonaviy mehmonxona biznesini boshqarish vositalarining vazifalari va afzalliklari[5]

Vosita	Xususiyatlari va afzalliklari
PSMni avtomatlashtirishning vazifasi	<ul style="list-style-type: none"> - qabulxona xodimi; - hisobot berish; - mehmonlar haqida ma'lumotlarni saqlash; - tariflarni boshqarish; - xona fondini boshqarish.
Kanal menejeri Online avtomatlashtirish savdoni	<ul style="list-style-type: none"> - sotuv hajmini oshiradi; - narxlarni avtomatik tarzda yangilaydi; - barcha mavjud xonalar doimo sotuvda bo'ladi; - ortiqcha bron qilishga ruxsat bermaydi; - savdo kanallari bilan sinxronlashni ta'minlaydi.
Veb sayt va ijtimoiy tarmoqlar uchun vidjet bronlash moduli	<ul style="list-style-type: none"> - mehmonxona veb-saytidan to'g'ridan-to'g'ri sotishni oshiradi; - har qanday sayt uchun mos; - bron qilish saytlari bilan o'zaro ishlaydi; - kredit karta orqali to'lovni qabul qilish imkonini beradi; - komission to'lov talab qilmaydi.
Online sotib olish xizmatining afzalliklari	<ul style="list-style-type: none"> - daromadni oshiradi; - eng jozibador narxlar; - sayt va ijtimoiy tarmoqlar bilan bepul integratsiya; - mehmonga komissiyasiz pulni qaytarish; - to'lov darhol tizimda ko'rsatiladi.
Veb-sayt xususiyatlari	<ul style="list-style-type: none"> - xonalarni sotish; - axborot va media kontent; - interaktiv onlayn bron qilish tizimi; - mijozlarning fikr-mulohazalari.

<p align="center">Chatbotlar</p>	<ul style="list-style-type: none"> - mijozlar qoniqishini hosil qilish; - daromadni oshirish; - mijozlarni jalb qilish va brendga sodiqligini kuchaytirish; - avtomatlashtirish orqali narxlarni pasaytirish; - bron qilish jarayonini soddalashtirish; - chatda izchil bron qilishni ta'minlash; - mehmonlardan fikr-mulohazalarni tezda olish; - inson omili vositasida suhbatlarni kuzatish; - tezkor xabar almashish xizmatidan foydalangan holda mehmonlarning kutishlarini boshqarish chatbotlar orqali ularning ehtiyojlariga tezkor yechimni topish.
<p align="center">Daromadlarni boshqarish</p>	<p>Daromad boshqaruvi bajaradigan asosiy funksiya bu sizga kerak bo'lgan mahsulotni to'g'ri mijozga to'g'ri vaqtda, to'g'ri narxda sotishdir.</p>

Tadqiqotlarga ko'ra, mehmonxonalar birlashtirilganda, bir xonaning rentabelligi mustaqil mehmonxonalarga qaraganda 7 barobar yuqori bo'ladi. Mehmonxonalar tarmoq shaklida faoliyat ko'rsatganda mahsulot sifatning izchilligi, turli korxonalarda xizmatlarning o'ziga xosligi, narxning arzon ekanligi uchun raqobat sharoitida muvaffaqiyat qozonadi.

Zamonaviy boshqaruv vositalari va avtomatlashtirish tizimidan foydalanish mehmonxona biznesining rivojlanishiga, shuningdek, nufuzini oshirishga va ijobiy imidj yaratishga yordam beradi.

Mehmonxona biznesida tarmoq kompaniyalarining jadal rivojlanishi va muvaffaqiyatini ta'minlaydigan mehmonxona tarmoqlari quyidagi afzalliklari ega bo'ladi:

- mehmonxonalar tarmog'idagi barcha kompaniyalar uchun yagona bron qilish tizimi;

- mehmonxona xizmatlari sifati kafolati shaklida yangi tarmoq brendini ishlab chiqish va ilgari surish uchun katta xarajatlardan qochadi va mijozlarni jalb qilish va ushlab turish uchun ko'p harakat qilmasdan yagona brend ostida rivojlanadi;

- mehmonxona mahsulotini standartlashtirish, bu boshqaruv tizimlari va kadrlar tayyorlashni birlashtirish orqali yaxshi ish kuchini ta'minlaydi, qo'shimcha xizmatlar turlarini ko'paytiradi, tarmoq a'zolarining samaradorligi va rentabelligini oshiradi;

- materiallarni sotib olish, muhandislik, dekorativ xizmatlar, marketing tadqiqotlari va mehmonxona xizmatlarini reklama qilish uchun mustaqil mehmonxonalarga nisbatan xarajatlar tejaladi.

FOYDALANILGAN ADABIYOTLAR

1. Sainaghi, R. (2010). Hotel performance: state of the art. *International Journal of Contemporary Hospitality Management*, 22(7), 920-952.
2. Vine, P. A. L. (1981). Hotel classification—art or science?. *International Journal of Tourism Management*, 2(1), 18-29.
3. <https://nscpolteksby.ac.id/ebook/files/Ebook/Hospitality/Hotel%20Front%20Office%20Management%202007/5.%20Chapter%204%20-%20Property%20Management%20Systems.pdf>
4. Avan, A., Baytok, A., Zorlu, Ö., & Toker, M. (2015). Management of on-line sales channels at hotels: Channel manager system.
5. Dyshkantiuk, O., Salamatina, S., Polishchuk, L., Komarnytskyi, I., Tserklevych, V., & Nedobiichuk, T. (2020). Modern hotel business management tools. *International Journal of Advanced Research in Engineering and Technology*, 11(6). ma'lumotlari asosida tayyorlandi.
6. Murphy, J., Forrest, E. J., Wotring, C. E., & Brymer, R. A. (1996). Hotel management and marketing on the Internet: An analysis of sites and features. *The Cornell Hotel and Restaurant Administration Quarterly*, 37(3), 7-82.