

MEHMONXONA XIZMATLARI SIFATINI OSHIRISHNING ZAMONAVIY USULLARI

Namozov Shahzod Maxmud o'g'li

*Termiz davlat universiteti Iqtisodiyot fakulteti Turizm va mehmondo'stlik mutaxassisligi
magistranti bitiruvchisi*

Email: shah.nam1012@gmail.com

ORCID: <https://orcid.org/0009-0009-2077-6504>

Annotatsiya. Mazkur ilmiy tezisdan mehmonxona xizmatlari sifatini oshirishning zamonaviy usullari nazariy jihatdan tahlil qilingan. Mehmonxona xizmatlari sifatini shakllantiruvchi asosiy omillar, jumladan, mijozlarga individual yondashuv, xodimlarning kasbiy kompetensiyasi, raqamli texnologiyalardan foydalanish, sun'iy intellekt, aqlli mehmonxona tizimlari, mijozlar fikr-mulohazalarini tahlil qilish hamda barqaror xizmat ko'rsatish masalalari yoritilgan. Tadqiqotda an'anaviy SERVQUAL modelini zamonaviy raqamli xizmatlar bilan integratsiyalash asosida xizmat sifatini baholashning takomillashtirilgan yondashuvi taklif etilgan. Shuningdek, mehmonxonalarda mobil ilovalar, onlayn bronlash, elektron check-in/check-out, chatbotlar, IoT asosidagi aqlli xonalar va ma'lumotlarga asoslangan boshqaruvning xizmat sifatiga ta'siri tahlil qilingan. Xizmat sifatini oshirishda texnologiya va inson omilining uyg'unligi asosiy shartlardan biri ekanligi asoslangan.

Kalit so'zlar: mehmonxona, xizmat sifati, mijozlar qoniqishi, SERVQUAL, raqamli texnologiyalar, sun'iy intellekt, Smart Hotel, IoT, individuallashtirish, mijozlar tajribasi.

Kirish. Turizm industriyasining jadal rivojlanishi sharoitida mehmonxona xizmatlari bozori o'rtasidagi raqobat tobora kuchayib bormoqda. Mehmonxonaning raqobatbardoshligi faqat xona narxi yoki joylashuvi bilan emas, balki mijozga ko'rsatiladigan xizmatlarning sifati, tezkorligi, qulayligi, xavfsizligi va individuallashtirilganligi bilan ham belgilanmoqda. Bugungi kunda turist mehmonxonani tanlashda uning reytingi, mijozlar sharhlari, xizmatlarning elektron shaklda mavjudligi, bronlash qulayligi, xodimlarning munosabati, xonalar qulayligi va qo'shimcha xizmatlar bilan bir qatorda raqamli imkoniyatlarga ham e'tibor qaratmoqda. Shu sababli mehmonxona xizmatlari sifatini oshirish an'anaviy xizmat ko'rsatish standartlari bilan bir qatorda raqamli va intellektual texnologiyalarni joriy etishni ham talab etmoqda. 2024-yildagi tadqiqotlarda texnologiyalarning mehmondo'stlik sohasini "yuqori darajadagi bevosita muloqot" modelidan texnologik jihatdan qo'llab-quvvatlanadigan xizmat modeliga o'zgartirayotgani va shu sababli xizmat sifati mezonlarini qayta ko'rib chiqish zarurligi ta'kidlangan. Shuningdek, O'zbekistondagi mehmonxonalar bo'yicha yangi tadqiqotlarda AKTdan foydalanish mehmonlar qoniqishi va operatsion samaradorlikka ijobiy ta'sir ko'rsatishi, biroq xizmat sifati faqat texnologiya bilan emas, xodimlarning xulq-atvori va kommunikatsiya samaradorligi bilan ham belgilanayotgani qayd etilgan.

Asosiy qism. Mehmonxona xizmatlari sifati mijozning mehmonxonadan kutgan xizmatlari bilan amalda olgan xizmatlari o'rtasidagi muvofiqlik darajasini ifodalovchi kompleks tushunchadir.

Xizmat sifati quyidagi tarkibiy qismlardan tashkil topadi: xizmatning ishonchliligi, tezkorlik, xodimlarning kompetensiyasi, mijozga individual yondashuv, xavfsizlik, moddiy-texnik sharoitlar, xizmatning qulayligi, raqamli xizmatlar, kommunikatsiya, mijozlar tajribasi. An'anaviy SERVQUAL modeli xizmat sifatini tangibles, reliability, responsiveness, assurance va empathy kabi o'lchamlar orqali baholashni taklif etadi. Zamonaviy mehmonxona muhitida ushbu o'lchamlarga raqamli xizmat sifati, texnologik qulaylik va interaktivlik kabi komponentlarni qo'shish zarurati yuzaga kelmoqda. 2024-yilgi tadqiqotda smart mehmonxonalar uchun SERVQUAL modeliga "smart service quality" o'lchamini qo'shuvchi kengaytirilgan model taklif qilingan.

Sun'iy intellekt asosida xizmatlarni individuallashtirish. Sun'iy intellekt mehmonxona xizmatlarini mijozning individual ehtiyojlariga moslashtirish imkonini beradi.

AI quyidagi vazifalarni bajarishi mumkin: mijoz savollariga chatbot orqali javob berish, mehmonxona xizmatlarini tavsiya qilish, xona tanlashni individuallashtirish, mijozning oldingi murojaatlarini tahlil qilish, talabni prognozlash, narxlarini optimallashtirish, shikoyatlarni avtomatik tasniflash, mijozlarning kayfiyati va fikrlarini tahlil qilish. 2025-yilgi tizimli sharhda AI texnologiyalarining mehmonxona faoliyatida nafaqat avtomatlashtirish, balki mijoz tajribasini individuallashtirish, qaror qabul qilish, barqarorlik va xodimlarni tayyorlash kabi yo'nalishlarda ham qo'llanayotgani ko'rsatilgan. Biroq AI xizmatni to'liq inson ishtirokisiz tashkil etish vositasi sifatida emas, balki xodim faoliyatini qo'llab-quvvatlovchi texnologiya sifatida qaralishi maqsadga muvofiq.

Smart Hotel tizimlarini joriy etish. Smart Hotel konsepsiyasi mehmonxonaning fizik infratuzilmasini raqamli texnologiyalar bilan integratsiyalashga asoslanadi.

Aqlli xonada: avtomatik yoritish, haroratni boshqarish, elektron pardalar, energiya monitoring, smart TV, mobil qurilma orqali xona boshqaruvi, avtomatik xavfsizlik tizimi kabi texnologiyalar qo'llanilishi mumkin. Bunday tizimlar nafaqat mijozlar qulayligini, balki mehmonxonaning operatsion samaradorligini ham oshirishi mumkin.

IoT texnologiyalaridan foydalanish. Internet of Things — IoT texnologiyalari mehmonxonadagi turli qurilmalarni yagona tarmoqqa birlashtirish imkonini beradi. Masalan, xona bo'sh bo'lsa, energiya iste'molini avtomatik kamaytirish; mehmon xonaga kirganda esa yoritish va haroratni uning oldingi tanlovlariga moslashtirish mumkin. 2026-yilgi tadqiqot IoT, ma'lumotlarga asoslangan qaror qabul qilish va AI integratsiyasi mehmonxonalarning barqaror faoliyatini kuchaytirishi mumkinligini ko'rsatgan.

Xodimlar kompetensiyasini rivojlantirish. Texnologik modernizatsiya xizmat sifatini avtomatik ravishda kafolatlamaydi. Mehmonxona xodimlarining kasbiy, kommunikativ va raqamli kompetensiyasi xizmat sifatining asosiy omillaridan biri bo'lib qoladi.

Xodimlar quyidagi yo'nalishlarda muntazam o'qitilishi lozim: mijozlar bilan kommunikatsiya, nizoli vaziyatlarni boshqarish, xorijiy tillar, raqamli tizimlardan foydalanish,

AI vositalari bilan ishlash, ma'lumotlar xavfsizligi, servis etikasi, inklyuziv xizmat ko'rsatish. AI bo'yicha 2025-yilgi tizimli tadqiqotlar ham texnologiyani joriy etish xodimlarning rollari va xizmat ko'rsatish jarayonlarini o'zgartirishini ko'rsatadi. Shu sababli texnologik modernizatsiya xodimlarni qayta tayyorlash bilan birga olib borilishi zarur.

Mijozlar bilan individual ishlash. Mehmonxona xizmatlarida "bir xil xizmat — barcha mijozlar uchun" yondashuvidan "individual xizmat" modeliga o'tish zamonaviy tendensiyalardan biridir.

CRM tizimlari yordamida mijozning: oldingi tashriflari, xona afzalliklari, ovqatlanish odatlari, maxsus talablar, murojaatlari, xizmatlardan foydalanish tarixi haqidagi ma'lumotlarni tizimlashtirish mumkin. Natijada mehmonning oldingi tajribasini hisobga olgan holda xizmat ko'rsatish imkoniyati paydo bo'ladi. Tadqiqotlar texnologik xizmatlarda foydalilik, individuallashtirish va zavq omillari mijozlarning texnologiya bilan bog'liq tajribasini shakllantirishda muhim ekanligini ko'rsatadi.

Barqaror mehmonxona xizmatlarini rivojlantirish. Zamonaviy xizmat sifati ekologik mas'uliyatdan ham ajralmasdir. Mehmonlar energiya va suvni tejash, chiqindilarni kamaytirish, ekologik toza mahsulotlardan foydalanish kabi omillarga tobora ko'proq e'tibor bermoqda.

Mehmonxonalarda: energiya monitoringi, smart termostatlar, suv sarfini nazorat qilish, chiqindilarni saralash, qayta tiklanuvchi energiyadan foydalanish, ekologik tozalash vositalari kabi usullardan foydalanish mumkin. 2026-yilgi tadqiqot IoT, ma'lumotlarga asoslangan boshqaruv va AI integratsiyasi mehmonxonalarning ekologik, iqtisodiy va ijtimoiy barqarorligiga xizmat qilishi mumkinligini ko'rsatgan.

Mehmonxona xizmatlari sifatini oshirishning zamonaviy usullarini tahlil qilish shuni ko'rsatadiki, bugungi mehmonxona boshqaruvida texnologik va insoniy omillarni bir-biridan ajratib bo'lmaydi. Raqamli texnologiyalar xizmatlarni tezlashtirishi, ma'lumotlarni qayta ishlashi va individual takliflar yaratishi mumkin, biroq mijoz bilan insoniy muloqot, empatiya va muammoli vaziyatlarni to'g'ri hal qilish qobiliyati hamon muhim ahamiyatga ega. 2025-yilgi tadqiqotlarda AI mehmonxona xizmatlarini individuallashtirish va samaradorlikni oshirishga yordam berishi, biroq haddan tashqari avtomatlashtirish mijozning texnologiyadan charchashi, maxfiylik xavotiri va insoniy aloqaning kamayishiga olib kelishi mumkinligi qayd etilgan. Shu sababli mehmonxona xizmatlarini rivojlantirishda "High-tech + High-touch", ya'ni yuqori texnologiyalar va yuqori darajadagi insoniy xizmatning uyg'unligi muhim hisoblanadi. O'zbekiston mehmonxona sektori uchun ushbu yondashuv ayniqsa muhim. Mehmonxonalarda raqamli bronlash, elektron check-in, ko'p tilli chatbotlar, CRM, mobil ilovalar va smart room tizimlarini joriy etish bilan bir qatorda xodimlarning xorijiy til, servis madaniyati va raqamli kompetensiyalarini rivojlantirish zarur. Shuningdek, xizmat sifatini oshirish jarayonida mijozlardan olinadigan ma'lumotlarning xavfsizligi va maxfiyligini ta'minlash, AI tizimlaridan foydalanishda shaffoflikni ta'minlash ham muhim shartdir.

Xulosa. Xulosa qilib aytganda, mehmonxona xizmatlari sifatini oshirish zamonaviy sharoitda kompleks va tizimli yondashuvni talab etadi. Xizmat sifatini faqat xona qulayligi yoki xodimlarning muomalasi orqali baholash yetarli emas. Zamonaviy mehmonxona xizmatlarida

raqamli qulaylik, individuallashtirish, tezkorlik, xavfsizlik, interaktivlik va barqarorlik ham muhim sifat ko'rsatkichlariga aylanmoqda.

Tadqiqot natijalariga ko'ra, mehmonxona xizmatlari sifatini oshirishning asosiy zamonaviy yo'nalishlari quyidagilardan iborat: raqamli bronlash va elektron to'lov tizimlarini rivojlantirish, elektron check-in va check-out xizmatlarini joriy etish, sun'iy intellekt asosida mijozlarga xizmat ko'rsatish, IoT asosidagi Smart Hotel tizimlarini rivojlantirish, CRM orqali mijozlarga individual yondashish, mijozlar feedbackini real vaqt rejimida tahlil qilish, xodimlarning kasbiy va raqamli kompetensiyalarini oshirish, xizmat sifatini muntazam monitoring qilish, ekologik va energiya tejankor texnologiyalarni joriy etish, texnologik va insoniy xizmatlarning optimal uyg'unligini ta'minlash. Shunday qilib, mehmonxona xizmatlari sifatining zamonaviy modeli "texnologiya + inson kapitali + individuallashtirish + doimiy monitoring + barqarorlik" tamoyillariga asoslanishi lozim. Bunday yondashuv mijozlar qoniqishini oshirish, mehmonxonaning raqobatbardoshligini mustahkamlash va uzoq muddatli mijozlar sodiqligini shakllantirishga xizmat qiladi.

Foydalanilgan adabiyotlar

1. Buhalis, D., & Law, R. (2008). Progress in information technology and tourism management: 20 years on and 10 years after the Internet. *Tourism Management*, 29(4), 609–623.
2. Wang, X., Li, X., Zhen, F., & Zhang, J. (2020). How smart tourism technology affects tourist experience: A perspective of information processing. *Tourism Management*, 76, 103976.
3. Rakhmonova, N. A. (2025). Ways to improve quality in hotels through digital technologies. *Green Economy and Development*.
4. Zhou, L., & Kim, J. (2024). An evaluation of quality attributes of smart hotel by using SERVQUAL-IPA model: Focused on China's hotel market. *Journal of Society of Korea Industrial and Systems Engineering*, 47(3), 141–151.
5. *Smart service quality in hospitality – A quantitative assessment using MCDM and clustering methods*. (2024). *International Journal of Hospitality Management*, 123, 103931.