



## MEHMONDO'STLIK XIZMATLARIDA RAQAMLI AXBOROT TIZIMLARINI JORIY ETISHNING IQTISODIY SAMARADORLIGINI BAHOLASH

**Toshpulatova Shaxnoza**

*Samarqand turizm va madaniy meros texnikumi*

ORCID: 0009-0003-7573-7963

[shaxnozatoshpulatova58@gmail.com](mailto:shaxnozatoshpulatova58@gmail.com)

**Annotatsiya.** Ushbu maqolada mehmondo'stlik xizmatlarida raqamli axborot tizimlarini joriy etishning iqtisodiy samaradorligi tahlil qilingan. Zamonaviy texnologiyalar asosida xizmat ko'rsatish sifatini oshirish hamda xarajatlarni kamaytirish orqali foyda ko'rsatkichlarini yaxshilash imkoniyatlarini kenaytirish ko'rib chiqilgan. Shuningdek, O'zbekiston sharoitida bu tizimlarni amaliyotga joriy etish bo'yicha muammolar va takliflar bayon etilgan.

**Kalit so'zlar:** raqamli transformatsiya, mehmondo'stlik, axborot tizimi, iqtisodiy samaradorlik, ROI, PMS, CRM.

## ОЦЕНКА ЭКОНОМИЧЕСКОЙ ЭФФЕКТИВНОСТИ ВНЕДРЕНИЯ ЦИФРОВЫХ ИНФОРМАЦИОННЫХ СИСТЕМ В СФЕРЕ ГОСТЕПРИИМСТВА

**Тошпулатова Шахноза**

*Самаркандский техникум туризма и культурного наследия*

**Аннотация.** В статье анализируется экономическая эффективность внедрения цифровых информационных систем в сфере гостиничного обслуживания. Рассматриваются возможности повышения качества обслуживания и снижения затрат за счет использования современных технологий. Также обозначены проблемы и предложения по внедрению этих систем в Узбекистане.

**Ключевые слова:** цифровая трансформация, индустрия гостеприимства, информационная система, экономическая эффективность, рентабельность инвестиций, PMS, CRM.

## ASSESSMENT OF THE ECONOMIC EFFICIENCY OF IMPLEMENTING DIGITAL INFORMATION SYSTEMS IN THE HOSPITALITY SECTOR

**Toshpulatova Shakhnoza**

*Samarkand Technical School of Tourism and Cultural Heritage*

**Abstract.** The article analyzes the economic efficiency of implementing digital information systems in the hotel industry. The possibilities of improving service quality and reducing costs through the use of modern technologies are considered. The problems and proposals for implementing these systems in Uzbekistan are also identified.

**Keywords:** digital transformation, hospitality industry, information system, cost efficiency, return on investment, PMS, CRM.

### Kirish

Raqamli texnologiyalar zamonaviy iqtisodiyotning barcha sohalariga chuqur kirib bormoqda. Xususan, mehmondo'stlik xizmatlarida raqamli axborot tizimlari (RAT)ni joriy etish orqali xizmatlar sifati, mijozlar bilan aloqa jarayonini soddalashtirish natijasida boshqaruv samaradorligi sezilarli darajada oshmoqda. Bugungi kunda, dunyo tajribasi shuni ko'rsatmoqdaki, raqamli tizimlardan foydalanayotgan mehmonxonalarda foydadorlik va mijoz qoniqishi nuqtai nazaridan ancha yuqori natijalarga erishmoqda va bu o'z o'rnida ish jarayonida ortiqcha vaqt sarflamasdan ish samarasini oshishida o'zining yaqqol namoyondasini topmoqda.

### Adabiyotlar sharhi.

Raqamli axborot texnologiyalarining mehmondo'stlik sohasiga joriy etilishi so'nggi yillarda xalqaro miqyosda katta e'tiborni tortmoqda. Xususan, Jahon sayyohlik va sayohatlar kengashi (WTTC) 2023-yilgi hisobotida qayd etilishicha, raqamli transformatsiya turizm infratuzilmasining asosiy drayveriga aylangan bo'lib, mijozlarga xizmat ko'rsatish sifati va iqtisodiy samaradorlikni sezilarli darajada oshishiga sabab bo'lmoqda. Bu raqamli texnologiyalar yordamida xizmatlarni avtomatlashtirish, xarajatlarni kamaytirish va mijoz ehtiyojlariga tezkor javob qaytarish imkonini beradi. BMT Jahon sayyohlik tashkiloti (UNWTO) 2024-yilgi hisobotida esa, raqamli texnologiyalar, xususan, CRM (Customer Relationship Management), PMS (Property Management System), onlayn bron tizimlari va chatbotlar mehmondo'stlik sohasida xizmat ko'rsatishning interaktiv va mijozga yo'naltirilgan shaklini yaratishda muhim ahamiyat kasb etayotganini ta'kidlaydi.

Raqamli iqtisodiyotni rivojlantirishda muhim ahamiyatni raqamli infratuzilma egallaydi. AQSHda viloyatlar bo'yicha qulay internet tizimlari, mobil tizimlar va bulutli xizmatlar infratuzilmasi yaxshi rivojlangan. Shuning uchun tadbirkorlik va biznes sohasi AQSHning barcha hududlarida teng rivojlanish imkoniyatiga ega bo'lmoqda.

Rossiyalik olim Dalning (1882) lug'atida xizmat tushunchasi quyidagicha talqin etilgan: Xizmat ko'rsatish, yordam, imtiyoz, ko'mak, ko'nglini topmoq, istagini bajo keltirmoq. Biroq ushbu lug'atlarda keltirilgan talqinlarda "xizmat" tushunchasining mohiyati to'liq ifodalanmagan.

Rossiyalik olim Ojegov (1991) tahriri ostida chop etilgan rus tili gramatik lug'atida "xizmatlar" bu "naf, foyda keltiradigan harakat, boshqalarga yordam deb hisoblanadi" degan fikr ilgari surilgan.

Amerikalik iqtisodchi Kotler (1992) o'zining "Marketing asoslari" nomli kitobida "xizmatlar – bu ob'ektni sotish jarayonida o'z manfaatini qondirish, muayyan bir naf olish uchun qilingan harakat" degan holda, o'zining fikrini davom ettirib, "ishlab chiqarishda xizmatlar moddiy ko'rinishdagi tovarlar bilan bog'liq bo'lishi yoki bo'lmasligi mumkin", deb hisoblagan.

Shiray (2003) "Xizmat – alohida olingan inson yoki bir butun jamiyatni qandaydir ehtiyojini qondiruvchi, natijalari samarali foydada gavdalanuvchi, maqsadli mehnatning faoliyatidir".

Mashhur marketolog-nazariyotchi Levitt (2016): "Har qanday soha, xoh u katta bo'lsin, xoh kichik bo'lsin, o'zida xizmatlarni nomoyon etadi", - deydi. T.Levittning fikrini davom ettirgan holda F.Kotler uni quyidagicha izohlaydi: "Aslida tovar xaridori hisoblanmish mijoz unga taklif etilgan tovar ko'rinishidagi xizmatni xarid etadi... Pirovard natijada hammasi xizmat ko'rsatishga borib taqaladi", - deb izoh berdi. Nikolaychukning (2005) ta'kidlashicha: "Hamma sohada xizmatlar yaratiladi, ammo hamma sohada ham moddiy tovarlar yaratilmaydi (bank, transport, konsalting va boshqalar)".

Shakirov va Kiselyovlar (2013) ta'kidlaganidek, "mijozlarning ehtiyojlarini qondirish uchun xizmat ko'rsatish zanjirining asosiy bo'g'inlari telekommunikatsiya xizmatlarini ishlab chiqaruvchi, sotuvchi va xizmatni mavjud bo'lgan davrda qo'llab-quvvatlaydigan xizmat ko'rsatuvchi tashkilotdir".

### Tadqiqot metodologiyasi.

Mazkur tadqiqot ishida bilish nazariyasining mantiqiy yondashuv, induksiya va deduktiya, qiyosiy va omilli taxlil, zamon va makon, taqqoslash, monografik ko'zlatish kabi usullardan foydalanildi.

### Tahlil va natijalar muhokamasi.

Statista.com ma'lumotlariga ko'ra (2021–2024), raqamli tizimlar joriy etilgan mehmonxonalarda o'rtacha yillik daromad 15% gacha oshgan, mijozlar reytingi esa 4,6 ballgacha ko'tarilgan. Bu esa raqamli transformatsiyaning bevosita iqtisodiy ijobiy ta'sirini ko'rsatadi. O'zbekiston Respublikasida ham raqamli iqtisodiyotni rivojlantirish davlat siyosatining ustuvor yo'nalishlaridan biri hisoblanadi. Prezidentning 2020-yil 28-apreldagi PQ-4699-son (2020) qarorida raqamli texnologiyalarni joriy etish orqali iqtisodiyotni diversifikatsiya qilish va xizmatlar sifatini oshirish zarurligi ko'rsatilgan. Xulosa qilib aytganda, mavjud adabiyotlar va statistik ma'lumotlar mehmondo'stlik sohasida raqamli axborot tizimlarini joriy etish orqali xizmat sifati, samaradorlik va mijozlar qoniqishini oshirish mumkinligini isbotlab bermoqda. Shu boisdan, bu sohada tizimli yondashuv va davlat-hususiylar hamkorlik doirasidagi rag'batlantiruvchi mexanizmlarni shakllantirish bugungi kunning dolzarb vazifasidir.

Mehmondo'stlikda raqamli tizimlarning o'rni haqida gapirar ekanmiz ularni quyida avzalliklari hamda o'ziga yarasha kamchiliklarini ham unutmaslik lozim. Xususan, Raqamli axborot tizimlari quyidagi asosiy funksiyalarni bajaradi:

- CRM (Customer Relationship Management) – mijozlar bilan individual aloqa yuritish;
- PMS (Property Management System) – mehmonxona xonalarini avtomatik boshqarish;
- Onlayn bron tizimlari – Booking.com, Agoda, AirBnB integratsiyasi;
- Elektron to'lov va billing tizimlari – mijozlarga qulaylik yaratadi;
- Virtual yordamchilar va chatbotlar – xizmat ko'rsatishni tezlashtiradi.

Shuningdek RATning iqtisodiy samaradorlik ko'rsatkichlari va ularning ta'sirini tahlil qilib chiqsak,

- xarajatlarning qisqarishiga yordam beradi. Natijasida, qog'ozsiz boshqaruv, xodimlar sonining optimallasuvi;

- daromadlarning oshishiga yordam beradi hamda Mijozlar sonining ko'payishi, onlayn bronlash imkoniyatlari;

- ROI (Rentabellik): Investitsiyalarning o'zini oqlash darajasi yuqori bo'ladi;

- Mijoz qoniqishi: natijada reyting va mehmonxonada baholarning oshishi, mijozlar sodiqligining kuchayishi ortadi;

- Ishlab chiqarish samaradorligi ortadi va avtomatlashtirilgan boshqaruv tizimi orqali xatoliklar kamayadi.

1-jadval

**Mamlakatimizda mavjud raqamlashtirilgan mehmonxonalar (%)**

| Yil  | Raqamlashtirilgan mehmonxonalar (%) | O'rtacha yillik daromad o'sishi (%) | Xodimlar sonining qisqarishi (%) | Mijoz bahosi (1-5) |
|------|-------------------------------------|-------------------------------------|----------------------------------|--------------------|
| 2021 | 23                                  | 8.5                                 | 2.1                              | 4.0                |
| 2022 | 28                                  | 10.3                                | 2.8                              | 4.2                |
| 2023 | 35                                  | 12.7                                | 3.4                              | 4.4                |
| 2024 | 40                                  | 14.9                                | 3.9                              | 4.6                |

Masalan, Toshkent shahridagi o'rta darajadagi mehmonxona PMS tizimini joriy qilganidan keyin yillik daromad 18% ga oshgan, xodimlar soni 3 taga qisqargan, umumiy xizmat sifati esa mijozlar reytingida 4,1 dan 4,6 ga ko'tarilgan.

Muammolar sifatida quyidagilarni keltirib o'tish mumkin:

- Moliyaviy resurslarning yetishmasligi;
- Raqamli savodxonlikning pastligi;
- Mahalliy dasturiy ta'minotning kamligi;
- Xodimlarning texnik malakasi yetarli emas.

Takliflar va tavsiyalar sifatida quyidagilarni keltirib o'tishimiz mumkin:

1. Davlat grantlari va imtiyozli kreditlar ajratish orqali mehmonxonalarni raqamlashtirishni rag'batlantirish;
2. Mahalliy IT kompaniyalar bilan hamkorlikda soddalashtirilgan dasturiy mahsulotlar ishlab chiqish;
3. Xodimlar uchun maxsus o'quv kurslari tashkil etish;
4. Regionlarda pilot loyihalar asosida raqamli tizimlarni sinovdan o'tkazish hamda amaliyotda joriy qilish.

### **Xulosa va takliflar.**

Xulosa o'rnida shuni ta'kidlash mumkinki, Mehmondo'stlik xizmatlarida raqamli axborot tizimlarini joriy etish nafaqat xizmat sifatini oshishida yordam beribgina qolmasdan, balki daromadning oshishi, rentabellik ko'rsatkichlarida va bozor raqobatbardoshligini oshirib, xizmatlar sifatini oshishi hamda mijozlar bilan muloqot jarayonida turli muommolarning oldini olishida raqamli axborot tizimining o'rni va ahamiyati yuqori. Shuni ham nazardan chetda qoldirmaslik muhimki, bugungi kunda barcha rivojlangan mamalakatlar ushbu tizimni qo'llab kelmoqda. O'zbekiston sharoitida bu boradagi tizimli yondashuv iqtisodiy samaradorlikni oshirishda muhim omil bo'la oladi.

Quyidagi statistik jadval O'zbekistondagi mehmonxonalarda raqamli axborot tizimlarining joriy etilishi va bu jarayonning iqtisodiy ko'rsatkichlarga ta'sirini ko'rsatadi.

### **Adabiyotlar /Lumepamypa/Reference:**

Киселев С.В., Шакиров М.М. (2013) "Содержание, характеристика и классификация телекоммуникационных услуг как объекта исследования" [Текст]: Казанский национальный исследовательский технологический университет, статья в журнале - научная статья Год: Страницы: 311-316

Qaror (2020) O'zbekiston Respublikasi Prezidentining 2020-yil 28-apreldagi PQ-4699-son qarori – Raqamli iqtisodiyotni rivojlantirish strategiyasi.

UNWTO (2024). Digitalization in the Hospitality Sector.

WTTC (2023). Travel & Tourism Economic Impact Report.

Даль В.И. (1882) Толковый словарь великорусского языка. 2-е изд. –М., Т. IV. С.512.

Котлер Ф. (1992) Основы маркетинга. –М.: Прогресс. – 734 с.

Николайчук В.Е. (2005) Маркетинг и менеджмент услуг // Деловой сервис. Спб.: Питер, С.608.

Ожегов С.И. и др. (1991) Грамматический словарь русского языка. –М.: Русский язык. - 432 стр.

Теодор Левитт. (2016) Глобализация рынков. Маркетинг для практиков. Дата обращения: 28 декабря 2015. Архивировано 21 января.

Ширай В.И. (2003) Мировая экономика и международные отношения: Учебное пособие. –М.: Дашков И. К. с. 226.