O‘ZBEKISTONDA MEHMONXONA XIZMATLARI SIFATINI OSHIRISHDA RAQAMLI TEXNOLOGIYALARDAN FOYDALANISH SAMARADORLIGI

Suyunov Muhammad Alisherovich
Orient Finans Bank mutaxassisi
suyunovmuhammadsma@gmail.com
DOI:https://doi.org/10.5281/zenodo.23044697

Annotatsiya. Maqolada O‘zbekiston mehmonxona sohasida raqamli texnologiyalarni joriy etishning xizmat sifatiga ta’siri ilmiy adabiyotlar va me’yoriy hujjatlar tahlili asosida o‘rganilgan. Xizmat sifatini baholashning SERVQUAL modeli hamda texnologiyalarni qabul qilish modeli nazariy asos sifatida olingan. Raqamli vositalarning xizmat sifati o‘lchamlariga ta’siri tizimlashtirilgan, milliy mehmonxona bozorida ularni joriy etishga to‘sqinlik qiluvchi omillar aniqlangan va samaradorlikni oshirish bo‘yicha takliflar ishlab chiqilgan.

Kalit so‘zlar: mehmonxona xizmatlari, xizmat sifati, raqamli texnologiyalar, raqamli transformatsiya, SERVQUAL, mehmonxonani boshqarish tizimi, turizm.

Аннотация. В статье на основе анализа научной литературы и нормативных документов исследуется влияние внедрения цифровых технологий на качество услуг в гостиничной сфере Узбекистана. В качестве теоретической основы использованы модель оценки качества услуг SERVQUAL и модель принятия технологий. Систематизировано влияние цифровых инструментов на параметры качества услуг, выявлены факторы, препятствующие их внедрению на национальном гостиничном рынке, и разработаны предложения по повышению эффективности.

Ключевые слова: гостиничные услуги, качество услуг, цифровые технологии, цифровая трансформация, SERVQUAL, система управления гостиницей, туризм.

Abstract. The article examines the impact of digital technology adoption on service quality in the hotel industry of Uzbekistan based on an analysis of scientific literature and regulatory documents. The SERVQUAL service quality assessment model and the Technology Acceptance Model are used as the theoretical framework. The influence of digital tools on the dimensions of service quality is systematized, the factors hindering their adoption in the national hotel market are identified, and proposals for improving effectiveness are developed.

Keywords: hotel services, service quality, digital technologies, digital transformation, SERVQUAL, property management system, tourism.

KIRISH

So‘nggi yillarda O‘zbekistonda turizm iqtisodiyotning ustuvor tarmoqlaridan biri sifatida e’tirof etilib, uni rivojlantirishga qaratilgan huquqiy va institutsional asoslar sezilarli darajada takomillashtirildi. Xususan, "Turizm to‘g‘risida"gi Qonunda turistik xizmatlar sifatini ta’minlash, turistlarning huquq va manfaatlarini himoya qilish hamda turizm sohasida zamonaviy boshqaruv usullarini qo‘llash davlat siyosatining asosiy yo‘nalishlari sifatida belgilangan [1]. 2022-2026 yillarga mo‘ljallangan Yangi

© 2026 London International Monthly Conference on Multidisciplinary Research and Innovation. All Rights Reserved.

O‘zbekistonning taraqqiyot strategiyasida esa ichki va xalqaro turizm oqimini ko‘paytirish, turistik infratuzilmani rivojlantirish va xizmat ko‘rsatish darajasini xalqaro standartlarga yaqinlashtirish vazifalari qo‘yilgan [2]. Shu bilan birga, "Raqamli O‘zbekiston 2030" strategiyasi iqtisodiyotning barcha tarmoqlarida, jumladan xizmatlar sohasida, axborot texnologiyalarini keng joriy etishni nazarda tutadi [3]. Mehmonxona xo‘jaligi turistik mahsulotning markaziy bo‘g‘ini hisoblanadi, chunki mehmonning mamlakat haqidagi umumiy taassuroti ko‘p jihatdan joylashtirish vositalarida olgan xizmati sifatiga bog‘liq bo‘ladi. Mehmonxonalar sonining ortishi va xalqaro mehmonxona tarmoqlarining milliy bozorga kirib kelishi raqobatni kuchaytirmoqda, bu esa mahalliy korxonalar oldiga xizmat sifatini tizimli ravishda oshirish vazifasini qo‘ymoqda. Ushbu jarayonda raqamli texnologiyalar nafaqat operatsion xarajatlarni kamaytirish vositasi, balki mehmon tajribasini shakllantirishning muhim omiliga aylanmoqda.

METODOLOGIYA VA ADABIYOTLAR TAHLILI

Tadqiqot jarayonida tizimli adabiyotlar tahlili, qiyosiy tahlil, mantiqiy umumlashtirish va me’yoriy hujjatlarning mazmuniy tahlili usullaridan foydalanildi. Xizmat sifatini baholash masalasida A. Parasuraman, V. Zeithaml va L. Berry tomonidan ishlab chiqilgan SERVQUAL modeli asosiy nazariy manba bo‘lib xizmat qiladi. Mualliflar xizmat sifatini iste’molchining kutganlari bilan amalda qabul qilgan xizmati o‘rtasidagi farq sifatida talqin qilib, uni moddiy muhit, ishonchlilik, javob berish tezligi, kafolat va hamdardlik kabi beshta o‘lchamda baholashni taklif etgan [4]. Raqamli texnologiyalarning xodimlar va mijozlar tomonidan qabul qilinishini tushuntirishda F. Davis ishlab chiqqan texnologiyalarni qabul qilish modeli muhim ahamiyatga ega bo‘lib, unga ko‘ra texnologiyaning qo‘llanilishi uning foydaliligi va foydalanish qulayligi haqidagi tasavvurlar bilan belgilanadi [5].

D. Buhalis va R. Law turizmda axborot texnologiyalarining yigirma yillik rivojini tahlil qilib, internet va raqamli platformalar turistik korxonalarning mijozlar bilan munosabatini tubdan o‘zgartirganini, mehmonxonalarning raqobatbardoshligi esa ko‘p jihatdan ularning raqamli muhitga moslashuv darajasiga bog‘liq bo‘lib qolganini ta’kidlaydi [6]. S. Ivanov va C. Webster turizm va mehmondo‘stlik sohasida robotlashtirish, sun'iy intellekt va xizmatlarni avtomatlashtirish imkoniyatlarini o‘rganib, avtomatlashtirish standart operatsiyalarni tezlashtirsa-da, shaxsiy muloqot talab qiladigan xizmatlarda inson omilining o‘rni saqlanib qolishini asoslab bergan [7]. F. Kotler, J. Bowen va J. Makens mehmondo‘stlik marketingida mijoz bilan uzoq muddatli munosabatlarni boshqarish va mijoz haqidagi ma’lumotlardan foydalanish xizmatni individuallashtirishning asosiy sharti ekanini ko‘rsatib o‘tgan [8].

Rus tilidagi adabiyotlarda V.G. Gulyaev turizmda yangi axborot texnologiyalari, xususan bron qilish tizimlari va korxona ichki axborot tizimlarining vazifalarini tizimlashtirgan [9], M.A. Morozov va N.S. Morozova esa turistik xizmatlar sifatini turizm korxonalari iqtisodiy samaradorligining muhim omili sifatida ko‘rib chiqqan [10]. Adabiyotlar tahlili shuni ko‘rsatadiki, xorijiy tadqiqotlarda raqamli texnologiyalarning sifatga ta’siri keng o‘rganilgan bo‘lsa-da, O‘zbekiston mehmonxona bozorining o‘ziga xos xususiyatlarini hisobga olgan kompleks nazariy tadqiqotlar hali yetarli emas.

NATIJALAR VA MUHOKAMA

Adabiyotlar va me’yoriy hujjatlarning tahlili asosida raqamli texnologiyalarning mehmonxona xizmatlari sifatiga ta’sirini SERVQUAL modelining o‘lchamlari bo‘yicha tizimlashtirish mumkin. Moddiy muhit o‘lchamida xonalarni aqlli boshqarish tizimlari, raqamli ma’lumot ekranlari va mobil ilovalar mehmon qabul qiladigan muhitning zamonaviyligini ta’minlaydi. Ishonchlilik o‘lchamida mehmonxonani boshqarish tizimlari bron qilish, joylashtirish va hisob-kitob jarayonlaridagi xatoliklarni kamaytiradi, chunki ma’lumotlar bir marta kiritilib, barcha bo‘limlar uchun yagona manbaga aylanadi. Javob berish tezligi o‘lchamida onlayn bron qilish, masofaviy ro‘yxatdan o‘tish va messenjerlar orqali muloqot mehmonning kutish vaqtini qisqartiradi.

© 2026 London International Monthly Conference on Multidisciplinary Research and Innovation. All Rights Reserved.

Kafolat o‘lchamida elektron to‘lov tizimlarining xavfsizligi va shaxsiy ma’lumotlarning himoyalanganligi mehmonning ishonchini mustahkamlaydi. Hamdardlik o‘lchamida esa mijozlar bilan munosabatlarni boshqarish tizimlari mehmonning oldingi tashriflari va afzalliklari haqidagi ma’lumotlar asosida xizmatni individuallashtirish imkonini beradi. Shaxsiy tahlilimizga ko‘ra, O‘zbekiston sharoitida bu imkoniyatlardan to‘liq foydalanishga bir qator omillar to‘sqinlik qilmoqda. Birinchidan, mehmonxona bozorining katta qismini kichik va o‘rta korxonalar, oilaviy mehmon uylari tashkil etadi va ularning moliyaviy imkoniyatlari qimmat dasturiy mahsulotlarni sotib olish va ularga xizmat ko‘rsatishga yetarli emas.

Ikkinchidan, raqamli tizimlar bilan ishlash ko‘nikmasiga ega bo‘lgan xodimlarning yetishmasligi texnologiyalar samaradorligini pasaytiradi, chunki texnologiyalarni qabul qilish modeliga ko‘ra foydalanuvchi tizimni qulay deb bilmasa, uni to‘liq qo‘llamaydi [5]. Uchinchidan, mehmonxonalarning ichki tizimlari bilan onlayn bron qilish platformalari va to‘lov tizimlari o‘rtasidagi integratsiyaning sustligi ma’lumotlarning takrorlanishi va xatoliklarga olib keladi. To‘rtinchidan, hududlarda internet sifatining turlicha ekanligi raqamli xizmatlarning barqarorligiga salbiy ta’sir ko‘rsatadi.

Muhokama nuqtai nazaridan shuni ta’kidlash lozimki, raqamli texnologiyalarning samaradorligini faqat joriy etilgan vositalar soni bilan baholash noto‘g‘ri. Samaradorlik texnologiyaning mehmon kutganlari va olgan xizmati o‘rtasidagi farqni qanchalik qisqartirganiga qarab o‘lchanishi kerak [4]. Bundan tashqari, avtomatlashtirish mehmondo‘stlikning asosi bo‘lgan insoniy muloqotni siqib chiqarmasligi lozim, chunki milliy mehmondo‘stlik an'analari O‘zbekiston turistik mahsulotining muhim raqobat ustunligi hisoblanadi [7]. Shu sababli raqamli texnologiyalarni standart va takrorlanuvchi operatsiyalarga yo‘naltirib, xodimlarning vaqtini mehmon bilan bevosita muloqotga bo‘shatish eng maqbul yondashuv hisoblanadi.

XULOSA

O‘tkazilgan nazariy tahlil natijalari raqamli texnologiyalar mehmonxona xizmatlari sifatining barcha asosiy o‘lchamlariga ijobiy ta’sir ko‘rsatish salohiyatiga ega ekanini tasdiqlaydi. Biroq bu salohiyatning amalga oshishi texnologiyalarning o‘zidan ko‘ra ularni joriy etish sharoitlariga, xodimlarning tayyorgarligiga va tizimlarning o‘zaro integratsiyasiga bog‘liq. O‘zbekiston sharoitida samaradorlikni oshirish uchun kichik mehmonxonalar uchun arzon bulutli dasturiy yechimlarni qo‘llab-quvvatlash, turizm sohasi kadrlarini raqamli ko‘nikmalarga o‘qitish tizimini kengaytirish, milliy to‘lov va bron qilish tizimlarining integratsiyasini ta’minlash hamda raqamli texnologiyalarni milliy mehmondo‘stlik an'analari bilan uyg‘unlashtirish maqsadga muvofiq. Kelgusi tadqiqotlarda raqamli texnologiyalar samaradorligini baholashning mahalliy sharoitga moslashtirilgan ko‘rsatkichlar tizimini ishlab chiqish dolzarb vazifa bo‘lib qoladi.

FOYDALANILGAN ADABIYOTLAR RO‘YXATI

1. O‘zbekiston Respublikasining "Turizm to‘g‘risida"gi Qonuni: 2019 yil 18 iyuldagi O‘RQ-549-son. Qonunchilik ma’lumotlari milliy bazasi. URL: https://lex.uz
2. O‘zbekiston Respublikasi Prezidentining "2022-2026-yillarga mo‘ljallangan Yangi O‘zbekistonning taraqqiyot strategiyasi to‘g‘risida"gi Farmoni: 2022 yil 28 yanvardagi PF-60-son. Qonunchilik ma’lumotlari milliy bazasi. URL: https://lex.uz
3. O‘zbekiston Respublikasi Prezidentining "Raqamli O‘zbekiston 2030" strategiyasini tasdiqlash va uni samarali amalga oshirish chora-tadbirlari to‘g‘risida"gi Farmoni: 2020-yil 5-oktabrdagi PF-6079-son. Qonunchilik ma’lumotlari milliy bazasi. URL: https://lex.uz

© 2026 London International Monthly Conference on Multidisciplinary Research and Innovation. All Rights Reserved.

4. Parasuraman A., Zeithaml V.A., Berry L.L. SERVQUAL: A multiple-item scale for measuring consumer perceptions of service quality // Journal of Retailing. 2022. Vol. 64, No. 1. P. 12-40.
5. Davis F.D. Perceived usefulness, perceived ease of use, and user acceptance of information technology // MIS Quarterly. 1989. Vol. 13, No. 3. P. 319-340.
6. Buhalis D., Law R. Progress in information technology and tourism management: 20 years on and 10 years after the Internet. The state of eTourism research // Tourism Management. 2018. Vol. 29, No. 4. P. 609-623.
7. Ivanov S., Webster C. Robots, Artificial Intelligence and Service Automation in Travel, Tourism and Hospitality. Bingley: Emerald Publishing, 2019. 344 p.
8. Котлер Ф., Боуэн Дж., Мейкенз Дж. Маркетинг. Гостеприимство. Туризм: учебник / пер. с англ. 4-е изд., перераб. и доп. М.: ЮНИТИ-ДАНА, 2017. 1071 с.
9. Гуляев В.Г. Новые информационные технологии в туризме. М.: Приор, 2019. 144 с.
10. Морозов М.А., Морозова Н.С. Экономика туризма: учебник. М.: Федеральное агентство по туризму, 2024. 320 с.

© 2026 London International Monthly Conference on Multidisciplinary Research and Innovation. All Rights Reserved.