MEHMONXONA KORXONALARIDA BOSHQARUV QARORLARINI QABUL QILISHDA RAQAMLI TEXNOLOGIYALARDAN FOYDALANISH SAMARADORLIGI

Ataxanova Shaxnoza Anvarovna
e-mail: atakhanova2505@gmail.com

Annotatsiya. Tezisda mehmonxona korxonasida boshqaruv qarorlarini qabul qilishning raqamli texnologiyalar bilan bog‘liq jihatlari ko‘rib chiqilgan. Qarorlar murakkabligi bo‘yicha uch darajaga (dasturiy, taktik, strategik) ajratilib, har bir darajaning raqamli ta’minoti ko‘rsatilgan. Cheklangan ratsionallik tushunchasi asosida sezgi qarorlari va ma’lumotga asoslangan qarorlar qiyoslangan. Mahalliy mehmonxonadagi kuzatuv ma’lumotlarining yetishmasligi qaror sifati uchun asosiy cheklov ekani asoslangan.

Kalit so‘zlar: boshqaruv qarori, cheklangan ratsionallik, qaror darajalari, ma’lumotga asoslangan boshqaruv, mehmonxona korxonasi, raqamli texnologiyalar.

Boshqaruv qarori — boshqaruv faoliyatining yakuniy mahsuli: har qanday reja, ko‘rsatma yoki strategiya pirovard natijada aniq bir qarorga tayanadi. Shu bois qaror sifatining pasayishi korxonaning barcha boshqaruv zanjiriga ta’sir ko‘rsatadi. Mehmonxona korxonasida bu alohida ahamiyat kasb etadi, chunki qarorlar mijoz bilan bevosita aloqa jarayonida, real vaqt rejimida qabul qilinadi.

H. Saymonning cheklangan ratsionallik konsepsiyasi shuni ko‘rsatadiki, inson qaror qabul qilishda to‘liq axborotga emas, balki mavjud axborotning cheklangan qismiga tayanadi va uni to‘liq qayta ishlay olmaydi. D.Kaneman esa inson fikrlashining tez-sezgi va sekin-tahliliy rejimlarini ajratib, sezgi rejimi tizimli xatolarga moyilligini asoslagan. Ikkala xulosa ham bitta amaliy natijaga olib keladi: qarorlar imkon qadar ma’lumotlarga tayanishi lozim.

Raqamli texnologiyalar aynan shu ehtiyojni qondiradi — ular qaror sub’ektiga to‘liqroq va yangiroq axborotni taqdim etadi. Biroq texnologiyaning o‘zi qaror

sifatini avtomatik oshirmaydi: ma’lumot bazasi yo‘q korxonada eng zamonaviy tahlil vositasi ham ishlamaydi.

Boshqaruv qarorlarini murakkabligi va ta’sir doirasiga qarab uch darajaga ajratish mumkin (1-jadval).

1-jadval. Boshqaruv qarorlarining darajalari va raqamli ta’minoti

Qaror darajasi	Misollar	Raqamli ta’minot
Dasturiy (kundalik)	Xona bron qilish, xizmat buyurtmasi, so‘rovga javob	Chatbot, elektron navbat, onlayn bronlash
Taktik (davriy)	Narx shkalasi, smena jadvali, chegirmalar	Prognozli analitika, KPI-dashbort
Strategik (uzoq muddatli)	Raqamli transformatsiya, bozor segmentini tanlash	Biznes-analitika, senariy tahlili

Dasturiy qarorlar ko‘p miqdorda va takrorlanuvchan bo‘lgani uchun ularni avtomatlashtirish eng katta samarani beradi: xalqaro amaliyotda chatbot joriy etilgan mehmonxonalarda mijoz so‘rovlariga javob kutish vaqti 90 foizgacha qisqargan, so‘rovlarning 60 foizdan ortig‘i inson aralashuvisiz hal qilinmoqda, mijozga javob berish vaqti esa 3–5 daqiqadan 10 soniyagacha tushgan.

Taktik qarorlar prognozga tayanadi: narx shkalasi yoki smena jadvali talabning kelgusidagi holatini bilishni talab qiladi. Strategik qarorlar esa eng katta noaniqlik sharoitida qabul qilinadi va eng uzoq muddatli oqibatga ega bo‘ladi.

Mahalliy amaliyotda qaror sifatining asosiy cheklovi — ma’lumotlarning yetishmasligi. Toshkent shahridagi mehmonxonalarda o‘tkazilgan kuzatuvda mijoz ma’lumotlari qo‘lda kiritilishi, yagona ma’lumot bazasining mavjud emasligi va CRM tizimining qisman ishlashi qayd etilgan. Bu holatda qaror sub’ekti to‘liq axborotga ega bo‘lmaydi, ya’ni cheklangan ratsionallik qo‘shimcha cheklanadi: muammo axborotni qayta ishlash jarayonida emas, balki axborotning o‘zini olish imkoniyatida yuzaga keladi.

Raqamli texnologiyalar boshqaruv qarorlarining sifatini ikki yo‘l bilan oshiradi: dasturiy qarorlarni avtomatlashtirish orqali insonning takroriy yukini kamaytiradi va taktik-strategik qarorlar uchun ma’lumot bazasini yaratadi. Biroq bu samaraning boshlang‘ich sharti ma’lumot infratuzilmasining mavjudligidir. Shu maqsadda: mijozlar bilan aloqa ma’lumotlarini yagona bazada yig‘ish; dasturiy qarorlarni chatbot orqali avtomatlashtirish, murakkab so‘rovlarni esa inson operatoriga yo‘naltirish tartibini belgilash; taktik qarorlar uchun prognozli tahlilni, strategik qarorlar uchun senariy tahlilini joriy etish; qaror natijalarini ko‘rsatkichlar asosida kuzatib borish taklif etiladi.

Foydalanilgan adabiyotlar

1. Ataxanova Sh.A. Mehmonxonalarda xizmatlarni sun’iy intellekt va chatbotlar asosida optimallashtirish: muallifning amaliy tadqiqot materiallari. — 2025—2026.
2. Sodiqov E.Sh. Raqamli transformatsiya sharoitida boshqaruv qarorlarini qabul qilish mexanizmlarining evolyutsiyasi: O‘zbekiston tajribasi. — 2025. — DOI: 10.5281/zenodo.16758644.
3. Burxonova N. Xizmat ko‘rsatish korxonalarida sifat va samaradorlikni oshirishni takomillashtirish yo‘llari // Green Economy and Development. — 2025. — Vol. 3(8). — DOI: 10.5281/zenodo.16902075.