



## МЕҲМОНХОНА БИЗНЕСИДА МУЛКНИ БОШҚАРИШ ТИЗИМЛАРИ (PMS) БИЛАН МАЪЛУМОТЛАРНИ БОШҚАРИШ

**Астанакулов Олим Таштемирович**

*DSc, проф., Ўзбекистон халқаро ислом академияси*  
*“Ислом иқтисодиёти ва молияси” кафедраси мудури*  
*Тошкент, Ўзбекистон. E-mail: [astanakulov@gmail.com](mailto:astanakulov@gmail.com)*  
*ORCID: 0000-0002-0536-1214*

**Сохибова Муслимахон Холматжон қизи**

*Ўзбекистон халқаро ислом академияси, магистрант*  
*Тошкент, Ўзбекистон. E-mail: [zaynutdinovamuslimakhon@gmail.com](mailto:zaynutdinovamuslimakhon@gmail.com)*  
*ORCID: 0009-0003-6868-1770*

## DATA MANAGEMENT WITH PROPERTY MANAGEMENT SYSTEMS (PMS) IN HOTEL INDUSTRY

**Olim Astanakulov,**

*DSc., Professor, International Islamic Academy of Uzbekistan*  
*Head of “Islamic Economics and Finance” Department*  
*Tashkent, Uzbekistan. Email: [astanakulov@gmail.com](mailto:astanakulov@gmail.com)*  
*ORCID: 0000-0002-0536-1214*

**Sokhibova Muslimakhon,**

*Master student, International Islamic Academy of Uzbekistan*  
*Tashkent, Uzbekistan., E-mail: [zaynutdinovamuslimakhon@gmail.com](mailto:zaynutdinovamuslimakhon@gmail.com)*  
*ORCID: 0009-0003-6868-1770*

### **JEL Classification: G33, G82**

**Аннотация.** Халқаро туризм фаолияти сўнги бир неча ўн йилликларда туристлар сони ва туризмдан тушган тушумлар жиҳатидан сезиларли даражада ўсди ва барқарорлашди. Бундай ўзгаришлар туристик инфраструктуранинг янада ривожланишига олиб келди. Меҳмонхоналар туристик инфраструктуранинг энг муҳим элементларидан бири ҳисобланади. Туристлик тушумларда туристларни жойлаштириши воситаларининг улуши 46% ташкил этади. Жойлаштириши воситалари диверсификациялашувига қарамай, туристлар орасида меҳмонхонага бўлган эҳтиёж ошиб бормоқда. Меҳмонхона бизнесининг жадал ривожланиб бориши мулкни

бошқариши тизими (PMS) ёрдамида маълумотлардан фойдаланиши кўрсаткичини ошишига сабаб бўлди. Мулкни бошқариши тизими – бу туристларни жойлаштириши воситалари учун мўлжалланган дастурий таъминот. Баъзи адабиётларда мазкур тизим меҳмонхона операция тизими деб юритилади. Тизим брон қилиши, меҳмонларнинг кириши ва чиқиши, қўнғироқлар интеграцияси, савдо нуқталари интеграцияси, меҳмонхона инвентар таъминотини бошқариши, самарадорлик кўрсаткичлари бўйича ҳисобот, хавфсизликни бошқариши функцияларини бажаради. PMS ташилот ичида тизимли тартибда маълумот алмашиши билан шуғулланади. Унинг ёрдамида маълумотларни



бошқаришнинг асосий афзаллиги – маълумотлар осон сақланиши ва ходимлар ўртасида алмашиши мумкин. PMS стратегиялар ва меҳмонхонадаги турли вазиятлар учун сиёсатларни амалга ошириш ва ишлаб чиқиш усулларини аниқлаб беради. Ушбу мақолада меҳмонхоналарда маълумотларни бошқаришда мулк бошқариш тизими ишлаш структураси, шунингдек, меҳмонхона бизнесида PMSга эга бўлишнинг афзалликлари келтириб ўтилган.

**Abstract.** *International tourism activity has grown and stabilized significantly over the past few decades in terms of tourist numbers and tourism receipts. Such changes led to further development of tourist infrastructure. Hotels are one of the most important elements of tourist infrastructure. The share of tourist accommodation in tourist receipts is 46%. Despite the diversification of means of accommodation, the need for hotels among tourists is increasing. The rapid growth of hotel industry has increased the usage of data with the help of property management system (PMS). A Property Management System is software designed for tourist accommodation facilities. In some literature, this system is referred to as a hotel operating system. The system performs the functions of reservation, guest check-in and check-out, call integration, point of sale integration, hotel inventory management, performance indicator reporting, security management. PMS deals with the systematic exchange of information within the organization. The main advantage of data management with it is that data can be easily stored and shared between employees. PMS defines strategies and methods for implementing and developing policies for different situations. This article describes the structure of a property management system operation in hotel data management and the advantages of having PMS in hotel industry.*

**Калим сўзлар:** *кўнгироқларни ҳисобга олиш тизими (CAL), марказий резервлаш тизими (CRS), маълумотларни бошқариш, мулкни бошқариш тизими (PMS), глобал тарқатиш тизими (GDS).*

**Keywords:** *call accounting system (CAL), central reservation system (CRS), data management, property management system (PMS), global distribution system (GDS).*

**Кириш.** Бугунги кунга келиб туризм иқтисодий сектор сифатида тез суръатларда ривожланиб бормоқда. Пандемиягача бўлган даврда дунё бўйлаб туристларнинг сони қарийб 1,5 миллиардга етган эди. Туризмни ривожлантиришга эътибор қаратаётган ҳар қандай мамлакат, аввало, уларни жойлаштириш масаласига дуч келади.

Туристларни жойлаштириш воситалари хилма-хиллигига қарамай, улар орасида меҳмонхона туристларни жойлаштириш учун қулай ва оптимал ечимлигича қолмоқда. Мамлакатимизда мавжуд жойлаштириш воситаларида меҳмонхоналарнинг улуши 84,7% ни ташкил қилади[6].

Меҳмонхона бизнесида бозор талаблари тез суръатлари билан ўзгариб бормоқда ва бу бозордаги ҳар бир иштирокчининг рақобат стратегияларига таъсир кўрсатмоқда. Бугунги кунда меҳмонхона муваффақияти бозор динамикаси ҳамда замонавий бизнес муҳитига мослаша олиш, ходимларнинг малака ва билимларидан тўғри фойдаланиш бўйича амалий ва конструктив қарорлар қабул қилиш билан боғлиқ. PMS (Property Management System) – бу меҳмонхонани бошқариш учун фойдаланиладиган тизим бўлиб, ушбу дастурий таъминот менежер ва ходимлар, меҳмонхонанинг номер фонди, брон қилиш ҳамда бандликни назорат қилишга ёрдам беради. Бундан ташқари, ташриф буюрувчи меҳмоннинг хоҳиш ва эҳтиёжларига кўра хонани танлаш тартибини соддалаштиришдан тортиб, нарх сиёсати ва фаолият натижаларини таҳлил қилишгача бўлган бизнес жараёнларнинг барчасини автоматлаштиради.

Меҳмонхона фаолиятида мулкни бошқариш тизимларининг келиб чиқиши Erdem M. ва Jiang L. тадқиқотларида кўриш мумкин[1]. Bardi J.A. фикрига кўра

мазкур тизимларнинг фронт-офиси 4 та асосий модулдан ташкил топади [2]. Awad E.M. ва Ghaziri H. меҳмонхона занжирлари учун алоҳида ишлаб чиқилган тизимлар устида тадқиқот олиб боришган [3].

**Материал ва метод.** Тадқиқот иши давомида кузатиш, қиёслаш, тизимли ва қиёсий таҳлил, статистик гуруҳлаш каби усуллардан фойдаланилди. Хусусан, ўндан ортиқ миллий ва хорижий адабиётларда мазкур мавзуга доир тадқиқотлар ўрганиб чиқилди ва таҳлил этилди. Мавзуга доир бугунги кундаги тенденция баҳоланди.

**Натижалар.** Мулкни бошқариш тизими дастлабки босқичларда меҳмонхона саноатида қўлланадиган қоғоз регистрларни ўрнини босди. Технологияларнинг ривожланиб борганлиги сабабли бугунги кунда хизматлар бозорида меҳмонхона тури ва ҳажмига мос келадиган турли хил PMS тизимлар мавжуд. Бозордаги тизимлар кўплигига қарамай, барча меҳмонхоналар ҳам уни сотиб олишга қурби етмайди.

Мазкур тизимларнинг фронт-офис билан умумий жиҳатлари мавжуд. Фронт-офис – бевосита мижозлар билан ишлаш учун масъул бўлган ташкилотлардаги

бўлимлар ёки жараёнлар гуруҳи [9]. Мулкни бошқариш тизимлари фронт-офисдаги турли вазифаларни қўллаб-қувватлайдиган автоматлаштирилган дастурий модуллар тўпламидан иборат.

Асосий фронт-офис модуллари ходимларга қуйидаги функцияларни бажаришда ёрдам бериш учун мўлжалланган (1-расм).

Бронлаш модули меҳмонни рўйхатдан ўтказиш, чиқиш вақти ва санаси, хона тури, меҳмон танлаган режага оид хона ҳолати қайдларини тақдим этади. Чунки меҳмонхоналарга ташриф буюрган меҳмон хона билан бир қаторда америкача, модификациялашган америкача, континентал ёки европача овқатланиш режасини танлаш имкониятини афзал кўришади.

Бронлаш модули меҳмонхона сўровини тезлаштириш ва муайян хонани мақбул вақтда, даромад ва прогноз бўйича меҳмонга тақдим этади. Бошқача қилиб айтганда, хона мавжудлиги ва бандлиги ҳолатини тез аниқлашга ёрдам беради, хоналарни автоматик брон қилишни электрон почта, факс ёки бошқа интернет воситалари орқали амалга оширишга ёрдам беради.



1-расм. Фронт-офиснинг асосий модуллари [4]

Жаҳон тажрибасида халқаро меҳмонхоналар тизими, асосан, глобал тарқатиш тизимлари (GDS), интернет тарқатиш тизимлари (IDS), марказий бронлаш тизимлари (CRS) каби масофавий бронлаш тармоқлари асосида фаолият кўрсатади. GDS тизими нафақат

меҳмонхона, балки туроператорлар, сайёҳлик агентликлари ва авиакомпаниялар томонидан қўлланилади [7].

Амалда халқаро меҳмонхоналар томонидан қўлланиладиган энг машхур GDS тизимларга Sabre, Galileo ва World

спра мисол бўла олади. Улар турар жойни комиссия ёки пакет асосида фойдаланувчига таклиф этади.

Интернет тарқатиш тизимлари меҳмонхона номерини брон қилиш ҳақидаги маълумотларни олади ва GDS ёки CRS орқали меҳмонхона мулкни бошқариш тизимига автоматик равишда уланади.

Бронлаш модули тўланиши лозим бўлган депозитни кузатишда, ҳали тўловни амалга оширмаган меҳмонни топишда, депозитни кўпайтириш ва амалга оширилган тўловларни қайд этишда ёрдам беради.

Хона модули – меҳмонхона хона фондининг ҳозирги ҳолатини бошқаради ва мунтазам маълумот бериб боради. Бундан ташқари, менежерларга меҳмонхона хоналари ва қават режасини меҳмонхонанинг умумий режаси билан уйғунликда бошқаришга ёрдам беради, шунингдек, техник хизмат кўрсатилиши лозим бўлган хоналар жадвали, узоқ муддатга банд қилинган хоналар, тарифлар ҳақида маълумотлар, рўйхатдан ўтиш вақтида мақбул хона каби маълумотларни ўзида жамлайди.

Хона модули рўйхатдан ўтиш жараёнини муайян шартларида хона мавжудлиги ҳақидаги маълумотларни бир зумда бошқариш, ҳамда рўйхатдан ўтиш ва брон қилиш вақтида фронт-офис ходимларига ёрдам беришда ҳам ишлатилиши мумкин.

Баъзида меҳмонхонада мавжуд хоналар таъмирлаш ва техник хизмат кўрсатиш ёки тозалаш учун вақтинча блокланади, бу ҳолда бронлаш дисплейидаги мавжуд хоналар сони автоматик равишда камаёди. Модул келажакда хона инвентаризациясини назорат қилиш ва меҳмонлар учун хоналар ўз вақтида тайёр бўлишини назорат қилади [5].

Меҳмонларни ҳисобга олиш модули меҳмонларнинг тўловлари ва меҳмонхонада туриш вақтида улар амалга оширган транзакциялари тўғрисидаги маълумотларни сақлайди, бу эса меҳмон ҳисобининг меҳмонхонага кўринишини яхшилайди.

Мазкур модул олдиндан белгиланган меҳмон кредит лимитини кузатиб боради. Ҳисоб-китоб вақтида ҳисоб қолдиқларини келгусида маълумот етказиш учун автоматик равишда керакли файлга ўтказилади. Меҳмонхона озик-овқат ва ичимлик шахобчалари, бизнес маркази, фитнес ва курортлар савдо нуқтасига масофавий уланган бўлса, бу модул меҳмонлар турли тўловларини интернет ёрдамида мулкни бошқариш тизимига (PMS) етказиш имкониятини беради.

Умумий модул дебиторлик ва кредиторлик қарзлар операциялари бўйича ҳисоботларни яратишда фойдаланилади, бу эса меҳмонлар билан ўзаро ҳисоб-китоб ва уларнинг ҳисоби чегараларини назорат қилади.

Умумий модул меҳнатга ҳақ тўлаш ҳисоби, ходимларнинг шахсий ҳисоблари, ходимларнинг иш фаолиятини баҳолаш, иш ҳақини тақсимлаш, солиқларни ушлаб қолиш, чегирмалар, ўқитиш ва ривожлантириш, ходимнинг лавозимига кўра мажбуриятларни тақсимлаш каби функцияларни ўз ичига олади.

Мулкни бошқариш тизими, ўз навбатида, **энергияни бошқариш тизими, қўнғироқларни ҳисобга олиш тизими, имкониятларни бошқариш, савдо нуқтаси ва электрон эшикларни қўллаш тизими** каби асосий модуллардан иборат [9]. Мазкур модуллар ушбу тизимни меҳмонхоналарни бошқаришда энг фойдали дастурга айлантирди.

Савдо нуқтаси (Point of sales) модули турар жойдан ташқаридаги объектлар билан битимларни акс эттиради. Бунга мисол қилиб ресторан, бар, банкетлар, бизнес марказ, дискотека, соғломлаштириш марказлари ёки фитнес клубларни мисол қилиб келтириш мумкин. Ҳар бир савдо нуқтаси ҳисоб-китобларни автоматлаштирилган қўллаб-қувватлаш тизими билан таъминланган бўлиб, ундаги маълумотлар фронт-офисда қайта ишланиши учун бошқа модулларга узатилади.

Меҳмонхоналар ўз меҳмонлари телефон билан таъминлайдилар. Меҳмонлар эса, ўз навбатида

кўнғироқларни ҳисобга олиш тизими (CAS – Call accounting system) орқали маҳаллий ва халқаро кўнғироқларни амалга ошириш имкониятига эга бўладилар. Кўнғироқларни ҳисобга олиш тизими меҳмон томонидан амалга оширилган кўнғироқлар сони ва кўнғироқнинг давомийлигини автоматлаштирилган ҳисобга олиш тизими ёрдамида ўлчайди, бу меҳмон томонидан қилинган барча чиқувчи ва кировчи кўнғироқлар тафсилотларини ҳисоблайди ҳамда кузатиб боради. Кўнғироқлар автоматик равишда тегишли кўнғироқ қилувчининг akkaунтида ва меҳмонларнинг электрон маълумотномаларида жойлаштирилади.

Энергияни бошқариш тизими (EMS – Energy management system) - маълум вақт давомида ишлатилмайдиган ускуналарнинг ишлашини автоматик ўчирадиган ва хона ҳарорати, жамоат жойлари, хоналардаги ҳаво ҳаракатини автоматик равишда бошқарадиган функцияларни бажаради. Бундан ташқари, жамоат жойларида (дам олиш зоналари, йўлаклар ва бошқалар) хоналарни бошқариш интерфейси орқали намликни пасайтириши мумкин [8].

Энергияни бошқариш тизими талаб ва эҳтиёжга кўра электр ҳамда ёқилғидан фойдаланишни минималлаштириш учун дастурлаштирилган, бошқарув тизими энергия истеъмол қиладиган механик ускуналарни автоматик бошқариш учун мўлжалланган. Бундан ташқари, энергияни тежаш учун қайси хонани таклиф қилишни ишлаб чиқади.

Эшикларни кулфлаш электрон тизими (ELS – Electronic locking system) хонани бошқариш модули билан боғланган. Ушбу тизим меҳмон ўз хонасига киришини назорат қилишга ёрдам беради. Муайян хонага фақат ўша хона учун кодланган тегишли калит картага эга бўлган шахс кириши мумкин. Калитда яратилган кодлаш ноёб бўлиб, фақат маълум меҳмон ўша хонада қолгунича ишлайди, меҳмон чиқиб кетгач эса ишламай қолади. Мазкур калитларни электрон блоклаш тизими PMS билан

тармоққа уланган бўлиб, яратилган калит коди ўчириб борилади, кейинг меҳмон келгач эса хона калит коди янгиланади.

Йирик шаҳарда бирор меҳмонхона учун яхши хизмат кўрсатувчи PMS, чеккароқда жойлашган курорт шаҳарча меҳмонхона эҳтиёжларига жавоб бермаслиги мумкин. Нотўғри танланган PMS бошқарув учун ортикча назорат ҳисоботларини ишлаб чиқиши мумкин. PMSни танлаш меҳмонхона фаолиятини имкониятлари ва талабларини билиш орқали амалга оширилади.

**Мунозара.** Менежерлар PMS танлашдан аввал меҳмонхонани бошқариш учун зарур бўлган маълумотларни ҳисоблаб чиқиши ва танланган PMS хизмат кўрсатишда қандай ёрдам бера олишини асослашлари лозим. Меҳмонхоналар, аввало, меҳмонларни қониқтира оладиган тизимларни танлаши лозим, чунки хизмат кўрсатишда, аввало, истеъмолчининг қониқиш даражаси ҳисобга олинади. Меҳмонхонадаги асосий вазифа – унга ташриф буюрадиган меҳмон турини тушуниш, уларнинг эҳтиёжларига мос келадиган йўналишларни аниқлаш орқали мулкни бошқариш тизимларини танлашдан иборат.

Бугунги кунда бозорда ўз миқдорлари учун бир нечта йирик дастурий таъминот таклиф эта оладиган йирик компаниялар мавжуд. Micros ана шундай мулкни бошқариш тизими бўлиб, у меҳмонхона саноати учун қуйидаги ечимларни таклиф этади [11]:

- Opera Enterprise;
- Micros Fidelio;
- Amadeus PMS.

Меҳмонхона учун ишлаб чиқиладиган фронт-офис савдо/маркетинг, молиявий ва бошқарув функцияларни бирлаштириши мумкин.

IDS Fortune PMS марказлаштирилган маълумотлар, рангли дисплейларни тақдим этади, ягона маълумотлар базаси бошқарувнинг барча жиҳатларини сақлайди, шаффофлик ва мослашувчанликни таъминлайди [10].

ShawMan PMS – меҳмонхонанинг кўплаб савдо нуқталарини бошқариш ва хоналарни брон қилиш, шунингдек,

автоматик тасдиқлаш орқали бошқарилиши мумкин бўлган ягона фронт-офис дастури ҳисобланади [11].

Ҳозирда кузатилаётган тенденция меҳмонхоналарнинг бир вақтнинг ўзида бир неча йўналишларда тез ривожланиши, мулкни бошқариш тизими эса булутли тизимга ўтиш орқали ишчи кучи ва техник ёрдамни қисқартиришга ёрдам бериши, унинг қулайлиги, мослашувчанлиги, кутилмаган шикоятлар ва муваффақиятсизликларни олдини олишини прогноз қилиш имкониятини беради.

Мулкни бошқариш тизимлари бизнес мижозлари, авиакомпаниялар, туроператорлар, саёҳат агентликлари ва доимий меҳмонлар учун чегирмалар ва махсус таклифларни бошқаради [12]. Экскурсиялар, зиёрат каби хизматлар билан гуруҳли бандловлар пакетли тарифлар билан таклиф этилади.

Меҳмонхоналар учун мўлжалланган мулкни бошқариш тизимларидаги сўнгги ўзгаришлар қуйидагилардан иборат:

1. Фойдаланувчи учун қулай операциялар – интернет орқали ишлайди; компьютерда дастурий таъминотни ўрнатишда ҳеч қандай қийинчилик ва мураккаблик йўқ. Автоматик равишда янгиланади;

2. Кенгайтирилган брон қилиш – ягона онлайн брон қилиш тизими хона инвентарларини автоматик равишда алоҳида ажратиш орқали турли қулайликлар яратади. меҳмонхона веб-сайтидан ёки глобал тарқатиш тизими ёрдамида хонани брон қилиш вақтида банд бўлган, рўйхатдан ўтган ёки тозалаш/техник ишлар учун блокланган хоналар сони автоматик равишда янгиланади;

3. Маълумотларни тез-тез захиралаш – захиралаш жараёнида маълумотлар ҳимояланади, мулкни бошқариш илғор тизими туфайли маълумотлар интернет ёрдамида компьютер ва масофавий серверда автоматик сақланади. Шунингдек, маълумотлар тўғридан-тўғри жисмоний

шикастланишдан, вируслар, ўғрилиқ ва жосуслик дастурларидан ҳимоя қилади;

4. Мобил кириш – тизимларга ҳар қандай Android, Macintosh, Windows мобил телефони ёки планшет орқали кириш мумкин, бу эса мулкни исталган вақтда ва исталган жойдан бошқариш имкониятини беради;

5. Гуруҳли брон қилиш – меҳмонхона гуруҳли рўйхатдан ўтиш учун махсус брон қилишни таклиф қилади ва белгиланган гуруҳ учун зарур бўлган хоналар сонини тизим ёрдамида автоматик равишда тўловларни ишлаб чиқади. Тўловлар гуруҳлар томонидан ёки алоҳида тўловлар шаклида амалга оширилиши мумкин. Тизим гуруҳга кириш кодини яратади ва уларга меҳмонхона веб-сайти ёки брон қилиш механизми орқали онлайн брон қилиш имконини беради.

6. Электрон имзо – бу хусусият энг сўнгги инновацион ёндашув бўлиб, у электрон равишда имзони ёзиб олиш, меҳмонларга рўйхатдан ўтиш ва чиқиш вақтида планшет ёки смартфон каби имзони аниқлай оладиган электрон қурилмадан фойдаланган ҳолда карталарига кириш имкониятини беради.

Мулкни бошқариш тизимлари халқари меҳмонхона тизими учун махсус бошқарув модулини таклиф этади. Ушбу дастур меҳмонлар профили, кафолатланган ва кафолатланмаган брон, дастурга боғланган объектларнинг бизнес ҳисоботларини марказлаштиради. Модулга турли маълумотлар киритиш, маъмурият тафсилотларини кузатиш, ички алоқа ва мижозларга хизмат кўрсатиш сифатини яхшилади.

Ундаги фронт-офис ҳисоботларни мавжуд хоналар мижоз келишидан олдин тайёр бўлиши ва меҳмон танлаган хизмат турига кўра махсус сўровлар бажарилишини таъминлайди, хона ҳолати ва бандлик ҳисоботи автоматик янгиланади.

Бундан ташқари дебиторлик қарзлари, ҳисоб-китоблар, тўловлар, фойда ва зарарлар, депозитлар, меҳмонхона активлари ва мажбуриятлари, мижоз профиллари, сотувчи ва хизмат

кўрсатувчи, шунингдек даромад солиғини рўйхатга олиш ва янгилаш имкониятини беради.

Ижтимоий тармоқларнинг оммалашуви бутун дунё бўйлаб ижтимоий ҳаётнинг барча соҳаларига кириб борди; меҳмонхона саноати ҳам бундан мустасно эмас. Бугунги кунда маълумотларни бир зумда алмашиш мақсадида ижтимоий тармоқлар билан интеграция қилишга эҳтиёж уйғонди.

Ижтимоий тармоқлар билан интеграциялашган PMS тизимлар меҳмонхоналар орасидаги рейтингда

юқори туриш имконияти, шунингдек, Facebook, Twitter, Instagram ва бошқа тармоқларда меҳмонларнинг шарҳига жавоб беришга ёрдам беради. Мижозлар шарҳларига тез жавоб олиши, тез қайта алоқани афзал кўрадилар. Меҳмонхона эса мижозларнинг шарҳларига асосан уларнинг хошиш-истагини ўрганеди ва брендингда шунга асосан йўл тутеди.

Осиё минтақасининг меҳмонхоналарида кенг қўлланиладиган PMS дастурларига қуйидагиларни мисол қилиб келтириш мумкин (2-расм):

Тизим номи	Тўлов нархи
Little Hotelier	30 АҚШ долл./ой
SiteMinder	56 АҚШ долл./ой
HotelConnect	75 АҚШ долл./ой
ResNexus	53 АҚШ долл./ой
Weltraum PMS	500 АҚШ долл./бир марта
Roomsy	19 АҚШ долл./ой
WebRezPro	96 АҚШ долл./ой
NewBook	Бепул
RayeTiger	948 АҚШ долл./йил

2-расм. Осиё минтақасида кенг тарқалган ахборотлашган тизимлар [13]

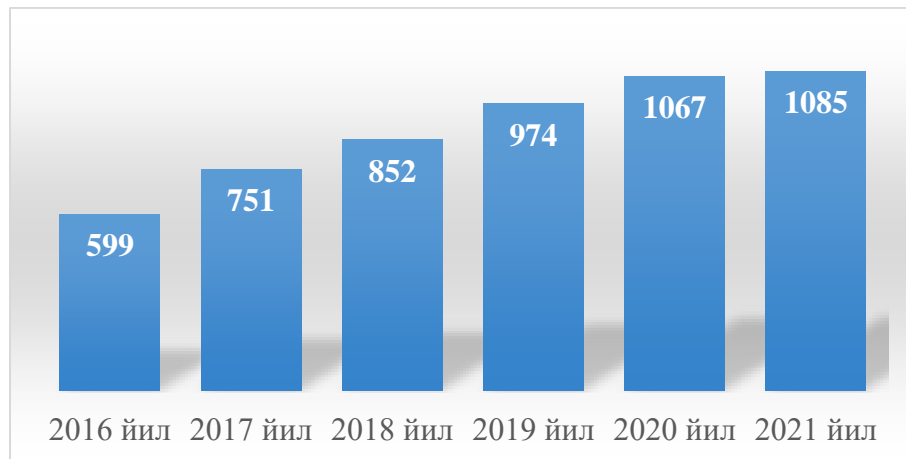
Йирик халқаро меҳмонхоналар тизими эса юқоридагилардан фарқланадиган ахборотлаштирилган тизимлардан фойдаланади. Мазкур тизимлар нарх жиҳатидан қиммат, бироқ самаралироқ ҳисобланади. Бундай тизимлар катта меҳмонхона фондини бошқаришга мослашган.

МДХ доирасида мавжуд операцион тизимлар сифатида SmartHotel, Fidelio, IC ни мисол қилиб келтириш мумкин.

2022 йил 1 январ ҳолатига кўра Ўзбекистонда 1085 та жойлаштириш воситалари мавжуд. Улардаги жами хоналар сони 29699 та, ўрин сони 59581 тани ташкил этади. Шулардан 928 таси

меҳмонхона (халқаро меҳмонхоналар тизимидаги меҳмонхоналар ҳам киритилган), 8 таси бутик отел, 5 таси мотел, 1 таси спа меҳмонхона ва бошқалардан иборат (143 та). Бундан ташқари, 2458 та меҳмон уйлари, 357 та ҳостеллар фаолият юритаётган бўлиб, уларнинг сифими мос равишда 21018 ва 11666 ўринни ташкил этади.

2021 йилда жойлаштириш воситалари 2016 йилга нисбатан деярли 2 баробар кўплиги мамлакатимизга ташриф буюрубчи туристлар сонининг шу давр оралиғида кескин ошганлиги билан бевосита боғлиқ (3-расм). Пандемия даврида туристлар оқими бутунлай тўхтаб қолганлигига қарамай, жойлаштириш воситалари сони камаймади.



3-расм. 2016-2021 йилларда Ўзбекистондаги жойлаштириш воситалари умумий сони [12]

Ўзбекистонда меҳмонхона бизнесининг ривожланишидаги асосий элементлар сифатида меҳмонхона ихтисослашувининг чуқурлашиши, халқаро меҳмонхона тармоқларининг ташкил топиши, меҳмонхона бизнесига замонавий компьютер технологияларининг кириб келиши ва улардан самарали фойдаланишнинг йўлга қўйилганлиги каби бир қатор омилларни келтириб ўтиш мумкин.

**Хулоса.** Ҳозирги кунда халқаро меҳмонхоналар тизими кўшимча меҳмонларни жалб қилиш ва фаолияти эффективлигини ошириш учун инновацион технологиялардан фойдаланмоқдалар, бу эса мижозлар билан мулоқотнинг даражаси ўсиши ва бошқарув жараёнларини самарали йўлга қўйилишини тақозо этмоқда.

Барча меҳмонхоналар ҳам инновацион технологияларни жорий эта олгани йўқ, бироқ бунинг имконияти барча бозор иштирокчилари учун мавжуд. Энг муҳими, меҳмонга нима кераклигини аниқлай олиш ва мазкур технологияларнинг жорий этилиши давр талаби эканлигини тушуниб етишдир.

Бундан ташқари, бу фактор меҳмонхона тизими, умуман, ҳар қандай меҳмонхона имижига таъсир этиши ва рақобатбардошликка таъсир этишини

тушуниб етиш лозим.

Мулкни бошқариш тизимлари меҳмонхона бизнесини ривожлантириш, меҳмонхона хусусиятлари ва имкониятларидан келиб чиқиб бошқариш, даромadini ошириш, мижозларнинг фикр-мулоҳазаларини билишда катта рол ўйнайди. Тизимни танлаш меҳмонхонанинг эҳтиёжларини таҳлил қилиш орқали амалга оширилиши лозим.

Маълумотларни бошқариш меҳмонхона саноатида асосий вазифага айланди. Шунинг учун меҳмонхона томонидан PMS тизимга киритилган маълумотлар аниқ, мижозлар аниқ талабига кўра ходимлари билан бирлашиши керак. Самарали электрон тизим танлаш орқали даромадни ошириш ва меҳмонларнинг мамнунлигига эришиш мумкин.

Ўз ўрнида дастурчилар булутли тизимга асосланган дастурларни ишлаб чиқиши, маълумотларнинг хавфсизлигини таъминлашлари мақсадга мувофиқ. Бозордаги йирик дастур ишлаб чиқарувчи компаниялар аллақачон булутли тизимларни ишлаб чиқа бошладилар, бу эса хавфсизлик даражасини ошириши, меҳмонхона ишчи кучи ва техник ёрдам харажатларини камайтиришга олиб келади.





### Фойдаланилган адабиётлар рўйхати:

1. Erdem M & Jiang L, "An overview of hotel revenue management research and emerging key patterns in the third millennium", Journal of Hospitality and Tourism Technology, Vol.7, No.3, (2016), pp.300-312
2. Bardi JA, Hotel front office management, John Wiley & Sons Ltd, (2003).
3. Awad EM & Ghaziri H, Data Management.
4. Tewari JR, Hotel front office: operations and management, Oxford University Press, (2009).
5. Kasavana ML & Brooks RM, Managing front office operations, Educational Institute of American Hotel & Motel Association, (1998).
6. Астанакулов О. и Гойипназаров, С. (2022) «Туризм 4.0: возможности применения технологий индустрии 4.0 в туризме: [https://doi.org/10.55439/ECED/vol23\\_iss3/a51](https://doi.org/10.55439/ECED/vol23_iss3/a51)», Экономика и образование, 23(3), сс. 330–337
7. [https://en.wikipedia.org/wiki/Property\\_management\\_system](https://en.wikipedia.org/wiki/Property_management_system)
8. <http://www.pmscloud.com/>
9. <http://www.littlehotelier.com/how-to-choose-an-all-in-one-pms-system-for-small-hotels/>
10. <http://www.hoistgroup.com/en/products/hotel/hotel-systems/booking-system-for-hotels/>
11. <https://www.oracle.com/industries/hospitality/products/opera-cloud-services.html>
12. Ўзбекистон Республикаси Президенти ҳузуридаги статистика агентлиги маълумотлари асосида муаллиф томонидан тайёрланди.
13. <https://sourceforge.net/software/hotel-management/asia/> маълумотлари асосида муаллиф томонидан тайёрланди.