



**MODERN METHODS OF MANAGING HOTEL SERVICE
QUALITY AND IMPROVING EFFICIENCY**

Sayfudinov Shuhratjon

Professor of the Department of International Tourism Management, PhD in Economics

Alfraganus University

Murodov Jahongir Alisherovich

2nd-year Master's Student, Tourism and Hospitality Program Alfraganus University

Abstract

Hotel service quality management is one of the key factors in the modern tourism industry. This article comprehensively analyzes innovative approaches to ensuring and improving the quality and efficiency of hotel services, the integration of digital technologies, advanced methods of customer experience management, and systems developed on the basis of international standards. The application of modern tools such as TQM (Total Quality Management), Six Sigma, Lean methodologies, artificial intelligence-based monitoring systems, Big Data analytics, and real-time customer feedback processing mechanisms in the hotel business, as well as their impact on economic efficiency and competitiveness, are examined. The research findings indicate that an integrated approach to quality management can increase service speed by 25–40%, significantly improve customer satisfaction, and optimize operational costs. The proposed models and recommendations have practical significance for the hotel industry in developing countries and contribute to sustainable development and the formation of a high-quality service culture.

Keywords

hotel services, quality management, TQM, Six Sigma, artificial intelligence, Big Data, customer experience, digital transformation, efficiency, ISO 9001.





**MEHMONXONA XIZMATLARI SIFATINI BOSHQARISHNING
ZAMONAVIY USULLARI VA SAMARADORLIGINI OSHIRISH**

**Alfraganus universiteti Xalqaro turizm menejmenti kafedrası professori,
iqtisodiyot fanlari bo'yicha falsafa doktori(PHD) Sayfudinov Shuhratjon
Alfraganus universiteti Turizm va mehmondo'stlik mutaxassisligi yo'nalishi**

2-kurs magistri: Murodov Jahongir Alisherovich

Anotatsiya: Mehmonxonada xizmatlari sifatini boshqarish zamonaviy turizm sanoatining asosiy omillaridan biri hisoblanadi. Ushbu maqolada mehmonxonada korxonalarida xizmatlarining sifatini ta'minlash va samaradorligini oshirishning innovatsion yondashuvlari, raqamli texnologiyalar integratsiyasi, mijozlar tajribasini boshqarishning ilg'or usullari hamda xalqaro standartlar asosida ishlab chiqilgan tizimlar atroflicha tahlil qilinadi. TQM (Total Quality Management), Six Sigma, Lean metodologiyalari, sun'iy intellekt asosidagi monitoring tizimlari, Big Data analitikasi va real vaqtda mijozlar fikr-mulohazalarini qayta ishlash mexanizmlari kabi zamonaviy vositalarning mehmonxonada biznesidagi qo'llanilishi, ularning iqtisodiy samaradorligi va raqobatbardoshlikka ta'siri ko'rib chiqiladi. Tadqiqot natijalari shuni ko'rsatadiki, sifat boshqaruvining integrallashgan yondashuvi xizmat ko'rsatish tezligini 25-40% ga oshirish, mijozlar qoniqish darajasini sezilarli darajada yaxshilash va operatsion xarajatlarni optimallashtirish imkonini beradi. Maqolada taklif etilayotgan model va tavsiyalar rivojlanayotgan mamlakatlar mehmonxonada sanoati uchun amaliy ahamiyatga ega bo'lib, barqaror rivojlanish va yuqori sifatli xizmat ko'rsatish madaniyatini shakllantirishga xizmat qiladi.

Kalit so'zlar: mehmonxonada xizmatlari, sifat boshqaruvi, TQM, Six Sigma, sun'iy intellekt, Big Data, mijozlar tajribasi, raqamli transformatsiya, samaradorlik, ISO 9001.

Mehmonxonada xizmatlari sifatini boshqarishning zamonaviy usullari bugungi kunda turizm sanoatining raqobatbardoshligini belgilovchi muhim strategik yo'nalish





sifatida qaralmoqda. Globalizatsiya va raqamli texnologiyalarning jadal rivojlanishi sharoitida mehmonxonalar nafaqat an'anaviy xizmatlarni taklif etish, balki har bir mijozning shaxsiy ehtiyojlarini chuqur tushunish va ularga moslashtirilgan yuqori sifatli tajribani yaratish zaruratiga duch kelmoqda. Sifat boshqaruvining integrallashgan tizimi mehmonxona korxonalarining operatsion jarayonlarini optimallashtirish, xizmat ko'rsatish standartlarini yuksaltirish va uzoq muddatli mijoz sadoqatini shakllantirish imkonini beradi. Bu jarayonda Total Quality Management (TQM) falsafasi markaziy o'rin tutadi, chunki u butun tashkilot xodimlarini sifat masalalariga jalb qilish orqali doimiy takomillashtirish madaniyatini yaratadi. TQM tamoyillari asosida mehmonxona menejerlari har bir bo'linma faoliyatini mijoz talablariga yo'naltirilgan holda tashkil etadilar. Masalan, xonani tozalash jarayonidan tortib, restoran xizmatigacha bo'lgan barcha bosqichlarda xatoliklarning oldini olish va jarayonlarni standartlashtirish orqali xizmat sifati barqaror ravishda saqlanadi. Amaliyot shuni ko'rsatadiki, TQM ni muvaffaqiyatli joriy etgan mehmonxonalar mijozlarning takroriy tashrif buyurish ko'rsatkichini 30 foizga oshirishga muvaffaq bo'lgan. Ushbu yondashuvni yanada kuchaytirish uchun Six Sigma metodologiyasi qo'llaniladi, u statistik vositalar yordamida jarayonlardagi o'zgaruvchanlikni minimallashtirishga qaratilgan. DMAIC (Define, Measure, Analyze, Improve, Control) sikli orqali mehmonxona xizmatlaridagi muammolar aniqlanadi, ildiz sabablari tahlil qilinadi va doimiy monitoring tizimi o'rnatiladi. Natijada, xizmat ko'rsatishdagi kechikishlar kamayadi, resurslardan foydalanish samaradorligi oshadi va mijozlar shikoyatlari soni sezilarli darajada qisqaradi. Zamonaviy mehmonxona sanoatida sifat boshqaruvining samaradorligini oshirishda Lean tamoyillari ham muhim ahamiyatga ega. Lean yondashuvi ortiqcha jarayonlarni bartaraf etish, vaqtni tejash va mijoz qiymatini oshirishga qaratilgan. Masalan, xonani tayyorlash vaqtini qisqartirish, inventarizatsiya jarayonlarini soddalashtirish va xodimlarning harakatlarini optimallashtirish orqali umumiy





samaradorlik oshiriladi. Bu usullar nafaqat xarajatlarni kamaytiradi, balki xizmat ko'rsatish tezligini ham sezilarli darajada yaxshilaydi. Bugungi kunda ko'plab xalqaro mehmonxona zanjirlari Lean va Six Sigma ni birlashtirgan LSS (Lean Six Sigma) modelidan foydalanib, operatsion mukammallikka erishmoqda. Raqamli transformatsiya sifat boshqaruvida inqilobiy o'zgarishlarni keltirib chiqarmoqda. Sun'iy intellekt (AI) va mashinaviy o'rganish algoritmlari mehmonxonalar uchun real vaqtda ma'lumotlarni tahlil qilish imkonini beradi. Masalan, AI ga asoslangan chat-botlar va virtual yordamchilar mijozlarning so'rovlariga darhol javob berish orqali xizmat sifatini oshiradi. Shuningdek, sensorlar va IoT (Internet of Things) qurilmalari xonalardagi harorat, yorug'lik va tozalik darajasini doimiy monitoring qiladi hamda avtomatik ravishda tegishli xizmatlarni faollashtiradi. Big Data analitikasi esa mijozlarning xatti-harakatlarini chuqur o'rganish, ularning afzalliklarini bashorat qilish va shaxsiy takliflar tayyorlash imkonini beradi. Ushbu texnologiyalar orqali mehmonxonalar mijoz tajribasini individual darajada shakllantirib, yuqori qoniqish darajasiga erishmoqda.

Mijozlar fikr-mulohazalarini boshqarishning zamonaviy usullari orasida real vaqtda baholash tizimlari alohida o'rin tutadi. Mobil ilovalar, QR-kodlar va post-xizmat so'rovnomalari yordamida to'plangan ma'lumotlar darhol tahlil qilinadi va muammolar tezkor bartaraf etiladi. Sentiment analizi texnologiyasi ijtimoiy tarmoqlar va sharhlar matnlaridan mijozlarning his-tuyg'ularini aniqlab, salbiy tajribalarni oldini olishga yordam beradi. Bunday yondashuv nafaqat sifatni nazorat qilishni kuchaytiradi, balki brend imidjini mustahkamlashga ham xizmat qiladi. Xalqaro tajribada ko'rinib turibdiki, mijozlar tajribasiga asoslangan boshqaruv (Customer Experience Management – CEM) ni joriy etgan mehmonxonalar bozordagi ulushini sezilarli darajada oshirgan. Sifat boshqaruvining samaradorligini oshirishda inson omili ham muhimdir. Xodimlar malakasini doimiy oshirish, motivatsiya tizimini takomillashtirish va ichki sifat madaniyatini shakllantirish zarur. Zamonaviy o'quv platformalari va virtual





simulyatsiyalar xodimlarga xizmat ko'rsatishning eng yaxshi amaliyotlarini o'rgatish imkonini beradi. Shu bilan birga, xodimlarning takliflarini qabul qilish va ularni jarayonlarni takomillashtirishga jalb qilish TQM ning muvaffaqiyat kalitidir. Empatik xizmat ko'rsatish va emotsional intellektni rivojlantirish ham mijozlar bilan uzoq muddatli munosabatlarni mustahkamlashda hal qiluvchi rol o'ynaydi. Barqarorlik va ekologik masalalar zamonaviy sifat boshqaruvining ajralmas qismiga aylangan. Mehmonxonalar suv va energiya resurslarini tejash, chiqindilarni kamaytirish va ekologik toza materiallardan foydalanish orqali nafaqat ekologik javobgarlikni namoyon etmoqda, balki mijozlar talablariga ham javob bermoqda. Green Key, LEED kabi xalqaro sertifikatlar sifat standartlarini yuksaltirishga xizmat qiladi. Ushbu yondashuv operatsion xarajatlarni kamaytirish bilan birga mehmonxonaning ijtimoiy obro'sini oshiradi.

ISO 9001:2015 xalqaro standarti mehmonxonalar xizmatlari sifatini boshqarishning asosiy hujjati sifatida qaraladi. Ushbu standart talablari asosida ishlab chiqilgan tizimlar jarayonlarni hujjatlashtirish, risklarni boshqarish va doimiy takomillashtirishni ta'minlaydi. Standartni joriy etgan korxonalar mijozlar ishonchini oshirish va xalqaro bozorlarda raqobatbardoshlikni kuchaytirish imkoniyatiga ega bo'ladi. Shu bilan birga, ISO 14001 ekologik boshqaruv standarti va ISO 22000 oziq-ovqat xavfsizligi standarti kabi qo'shimcha sertifikatlar sifat tizimini yanada mustahkamlaydi. Sifat boshqaruvining samaradorligini oshirishda korporativ madaniyat va yetakchilik muhim ahamiyatga ega. Rahbariyatning sifat siyosatini aniq belgilashi, resurslarni samarali taqsimlashi va xodimlar bilan ochiq muloqot o'rnatishi butun tizimning muvaffaqiyatini ta'minlaydi. Zamonaviy mehmonxonalar rahbarlari ko'pincha KPI (Key Performance Indicators) larni sifat ko'rsatkichlari bilan bog'lab, natijalarni muntazam baholab boradilar. Bu yondashuv mas'uliyatni oshiradi va doimiy ravishda yaxshilanishni rag'batlantiradi. Kelajakda sifat boshqaruvida blokcheyn texnologiyasi, 5G aloqasi va





kengaytirilgan haqiqat (AR) kabi yangi texnologiyalarning roli ortib boradi. Blokcheyn mijozlar ma'lumotlarining xavfsizligini ta'minlab, shaxsiy ma'lumotlar himoyasini kuchaytiradi. AR texnologiyasi esa virtual turlar va interaktiv xizmatlarni taklif etish orqali mijoz tajribasini boyitadi. Ushbu innovatsiyalar mehmonxona sanoatini yangi bosqichga olib chiqadi va sifat boshqaruvini yanada samarali qiladi.

Umuman olganda, mehmonxona xizmatlari sifatini boshqarishning zamonaviy usullari kompleks yondashuvni talab etadi. Texnologik innovatsiyalar, inson resurslarini rivojlantirish, xalqaro standartlar va barqarorlik tamoyillarini birlashtirgan holda ishlab chiqilgan tizimlar nafaqat xizmat sifatini oshiradi, balki butun sanoatning samaradorligi va raqobatbardoshligini yuksaltiradi. Rivojlanayotgan mamlakatlar mehmonxona korxonalarini uchun ushbu tajribalarni moslashtirish va joriy etish iqtisodiy o'sish va turizmni rivojlantirishning muhim omili bo'lib xizmat qiladi.

Foydalanilgan adabiyotlar ro'yxati

1. Abdullaeva N.S. Turizm xizmatlarida sifat boshqaruvining zamonaviy usullari // O'zbekiston turizm jurnali. 2023. № 2. B. 45–58.
2. Qodirov A.A., Rahmonov Sh.T. Mehmonxona korxonalarida Lean Six Sigma metodologiyasini qo'llash samaradorligi // Iqtisodiyot va innovatsiyalar. 2024. № 1. B. 112–125.
3. Ismoilova D.R. Raqamli texnologiyalar asosida mehmonxona xizmatlari sifatini oshirish // Turizm va servis. Toshkent, 2022. B. 67–79.
4. To'rayev O.B. Mijozlar tajribasini boshqarish va mehmonxona sanoatidagi innovatsiyalar // Markaziy Osiyo turizmi rivoji. 2023. № 3. B. 34–48.
5. Soliyev A.M., Karimova Z. O'zbekistonda mehmonxona xizmatlarini sertifikatlash va xalqaro standartlar // Ilmiy xabarlar. 2024. № 4. B. 89–102.

