



MEHMONXONALARDA QABUL QILISH VA JOYLASHTIRISH XIZMATINI BOSHQARISH

Dauirxanov Dauletyar

Nukus shahri Berdaq nomidagi Qoraqalpoq Davlat Universiteti 4-kurs studenti

Raximboyev Muzaffar

Berdaq nomidagi Qoraqalpoq Davlat Universiteti Assistent professori

Xalmuratov Kuanish Polatovich

Berdaq nomidagi Qoraqalpoq Davlat Universiteti PhD Docenti

Annotatsiya: Ushbu maqola mehmonxonalarda qabul qilish va joylashtirish xizmatini (Front Office) boshqarishning kompleks tizimini keng ko'lamda yoritadi. Xizmatning asosiy bosqichlari – bron qilish, ro'yxatga olish, xizmat ko'rsatish va hisob-kitob jarayonlari batafsil tahlil etiladi. Xodimlar bilan ishlash, xizmat sifati nazorati va texnologik infratuzilma integratsiyasi strategiyalari ochib beriladi. Xonalar fondini boshqarish, moliyaviy operatsiyalar va marketing bilan hamkorlik mexanizmlari muhokama qilinadi. Xalqaro standartlar va O'zbekiston qonunchiligiga muvofiqlikni ta'minlash usullari ko'rib chiqiladi. Zamonaviy PMS tizimlari, AI-assistovka va kontaktless xizmatlarning joriy etilishi istiqbollari qamrab oladi. Maqola mehmonxona biznesining raqobatbardoshligini oshirish bo'yicha amaliy takliflar beradi.

Kalit so'zlar: Front Office, qabul xizmati, mehmonxona boshqaruvi, PMS tizimi, bron qilish, check-in, check-out, xizmat sifati, xodimlar menejmenti, xonalar fondi, moliyaviy operatsiyalar

Mehmonxona industriasida qabul qilish va joylashtirish xizmati (Front Office) mehmonxonaning "yuragi" va "yuzi" sifatida mehmonlarning ilk va so'nggi taassurotini shakllantiruvchi strategik bo'lim hisoblanadi. Professional darajada tashkil etilgan Front Office xizmati mehmonxona bandligini 25-30 foizga oshirish, o'rtacha bron muddatini uzaytirish va mijozlar sadoqatini mustahkamlash imkonini beradi. Jahon miqyosida eng muvaffaqiyatli mehmonxona zanjirlari – Marriott, Hilton, Accor – Front Office operatsiyalarini avtomatlashtirilgan PMS (Property Management System) tizimlari orqali boshqaradi. O'zbekiston mehmonxona bozorida ham "Hyatt Regency Tashkent", "Wyndham Tashkent" va "Hilton Tashkent" kabi 5 yulduzli mehmonxonalar xalqaro standartlarga asoslangan Front Office tizimlarini joriy etgan bo'lib, mahalliy mehmonxonalar uchun namuna bo'lmoqda. Toshkent, Samarqand, Buxoro va Xiva kabi turizm markazlarida 2026 yilga kelib 500 dan ortiq mehmonxona faoliyat yuritmoqda, bu esa Front Office xodimlariga bo'lgan talabni oshirib, professional tayyorlash zaruratini tug'dirmoqda. Samarali boshqariladigan qabul xizmati nafaqat daromadni oshiradi, balki mehmonxona brendini mustahkamlaydi va ijobiy onlayn sharhlar orqali organik marketingni ta'minlaydi.

Qabul qilish va joylashtirish xizmatining asosiy bosqichlari to'rtta fundamental jarayondan iborat bo'lib, ular bir-biri bilan uzviy bog'liq va mehmon tajribasining barcha fazalarini qamrab oladi. Bron qilish (Reservation) bosqichi mehmonxonaning xonalar



fondini optimal taqsimlash va kelajakdagi bandlikni prognozlashga asoslangan: onlayn bron platformalari (Booking.com, Hotels.com, mehmonxona veb-sayti), telefon qo'ng'iroqlari, travel agentliklar va korporativ bronlar orqali kelayotgan mijozlar ma'lumotlari PMS tizimiga kiritiladi. Kutib olish va ro'yxatga olish (Check-in) jarayoni mehmonning mehmonxonaga kirishi bilan boshlanadi: pasport ma'lumotlari tekshiriladi, to'lov karta ma'lumotlari qayd etiladi, xona kalitlari (elektron kalit, mobil kalit yoki RFID karta) topshiriladi, mehmonxonadan umumiy ma'lumot va qo'shimcha xizmatlar taqdim etiladi. Xizmat ko'rsatish fazasi mehmon yashashi davomida davom etadi – axborot byurosi, xona o'zgarishi, qo'shimcha xizmatlar bron qilish (SPA, restoran, transfer), shikoyatlar hal qilish va shaxsiy so'rovlar bajarish. Hisob-kitob va kuzatish (Check-out) bosqichi mehmonxonadan chiqishda yakunlanadi: barcha xizmatlar hisob-fakturasi taqdim etiladi, naqd/naqd pulsiz to'lovlar amalga oshiriladi, mehmon bilan xayrlashish marosimi o'tkaziladi va onlayn so'rovnoma uchun havola yuboriladi. Har bir bosqichda xodimlarning xushmuomalaligi, tezkorligi va professionalizmi mijoz mamnunligini belgilaydi.

Front Office xizmatini boshqarishning muhim funksiyalaridan biri xizmat sifati doimiy nazorati hisoblanadi. O'zbekiston Respublikasi Turizm va madaniy meros vazirligining 2019 yil 1-aprel kundan kuchga kirgan "Turizm xizmatlari bo'yicha standartlari" (Lex.uz) va xalqaro standartlar (ISO 22483:2019 Hotel engineering, AHLA – American Hotel & Lodging Association) asosida xizmat sifati baholanadi. Siri sahna nazorati (mystery guest) usuli orqali maxfiy baholovchilar xizmat sifatini sinovdan o'tkazadi, o'quvchilar sharhlari (TripAdvisor, Booking.com, Google Reviews) real vaqt rejimida monitoring qilinadi. Xodimlar faoliyati KPI ko'rsatkichlari – check-in vaqti (maksimal 5 daqiqa), shikoyatlar soni (kuniga 1 ta), upsell ko'rsatkichi (qo'shimcha xizmatlar 20%) – asosida baholanadi. Front Office managerining asosiy vazifasi xodimlarning muloqot madaniyatini, xushmuomalaligini va tezkorligini nazorat qilishdan iborat: har kuni ertalab briefing, haftada ikki marta role-playing treninglari, oylik performansi bo'yicha bonus tizimi joriy etiladi. Zamonaviy PMS tizimlari (Opera PMS, Protel, Cloudbeds, RoomRaccoon) xonalar bandligini real vaqt rejimida kuzatib, avtomatik hisobotlar tayyorlaydi, revenue management strategiyalarini qo'llab-quvvatlaydi.

Xonalar fondini boshqarish Front Office ning eng muhim operatsion vazifalaridan biri bo'lib, mehmonxona daromadining 70 foizini ta'minlaydi. Real vaqt rejimidagi monitoring orqali bo'sh, band, "dirty" (tozalash kutilayotgan), "out of order" (texnik nosozlik) xonalari aniq hisobga olinadi. Overbooking strategiyasi bandlikni 95 foizgacha yetkazish uchun 5-10 foiz rezervatsiya bekor qilishni hisobga oladi. Xonalar rotatsiyasi – VIP mijozlarga eng yaxshi xonalar, uzun muddatli mehmonlarga past toifali xonalar ajratish – optimal taqsimlashni ta'minlaydi. Moliyaviy operatsiyalar kompleks tizimni o'z ichiga oladi: naqd (UZS, USD, EUR), naqd pulsiz (Visa, Mastercard, Uzcard, Humo), kriptovalyuta (tanlovli mehmonxonalarda) to'lovlar qabul qilinadi. POS terminallari, mobil to'lovlar (Payme, Click) va QR-kodli to'lovlar integratsiyasi tezkor xizmatni ta'minlaydi. Hisob-faktura tizimi barcha xizmatlarni – xona, ovqatlanish (F&B), SPA, konferensiya zallari – birlashtirib, avtomatik hisobotlar tayyorlaydi.



Marketing va sales bo'limi bilan hamkorlik Front Office ning strategik vazifalaridan biri sifatida mijozlar talab va istaklarini o'rganishga qaratilgan. Front Office xodimlari mehmonlarning shaxsiy so'rovlarini (ovqatlanish preferensiyalari, allergiyalar, maxsus ehtiyojlar) PMS tizimiga kiritadi, bu ma'lumotlar marketing bo'limiga CRM tizimi orqali uzatiladi. Guest History funksiyasi qayta tashrif buyuruvchi mijozlarga shaxsiy xush kelibsiz marosimi, oldingi tashrifdagi xona turi va preferensiyalarni taklif qilish imkonini beradi. Upselling va cross-selling strategiyalari check-in va check-out vaqtida qo'llaniladi: "Superior xonaga upgrade + 20% chegirma" yoki "Kechki ovqat + bepul nonushta" takliflari orqali qo'shimcha daromad 15-25 foizga oshiriladi. Front Office xodimlari marketing bo'limiga bozor tendensiyalari (mavsumiy talab, raqobatchilar narxlari, yangi bozor segmentlari) haqida ma'lumot beradi.

Xodimlar menejmenti va malaka oshirish Front Office samaradorligining asosiy omilidir. Smenaviy jadval 24/7 xizmatni ta'minlaydi: 07:00-15:00 (kunduzi smena), 15:00-23:00 (kechki smena), 23:00-07:00 (tungi smena – qisqartirilgan tarkib). Role-playing treninglari shikoyatlar holatini simulyatsiya qilib, konfliktlarni hal qilish ko'nikmalarini shakllantiradi. Til bilish talabi – ingliz, rus, arab, xitoy tillari majburiy, qo'shimcha tillar (nemis, koreys, turk) ustunlik beriladi. Uniforma va tashqi ko'rinish standartlari xushmuomalalik va professionalizm ramzi sifatida qat'iy nazorat qilinadi. O'zbekistonda "Mehmonxona xizmatlari xalqaro sertifikatlashi" dasturlari (AHLA, STR) joriy etilmoqda.

Texnologik integratsiya Front Office ning zamonaviyligini belgilaydi. Mobil check-in ilovalari orqali mehmonlar kelishidan 24 soat oldin ro'yxatdan o'tadi, raqamli kalit olishadi. Kontaktless xizmatlar – QR-kodli check-in, mobil to'lovlar, raqamli xona kalitlari – pandemiya davridan keyin standartga aylandi. AI-chatbotlar (WhatsApp, Telegram) 24/7 axborot beradi, bron qabul qiladi. Smart Room Control mehmonlar xonani mobil ilova orqali boshqaradi (yorug'lik, harorat, parda). O'zbekistonda mahalliy PMS tizimlari – "UzHotel PMS", "Tashkent Hospitality Suite" – xalqaro standartlarga moslashtirilmoqda.

Istiqbollar orasida blockchain-based guest profiles, VR virtual ekskursiyalar, biometric check-in (yuzni tanish), metaverse mehmonxona lobby'lari va NFT sodiqlik dasturlari ajralib turadi. O'zbekiston mehmonxona biznesi xalqaro standartlarga yetishi mumkin.

FOYDALANILGAN ADABIYOTLAR:

1. O'zbekiston Respublikasi Turizm va madaniy meros vazirligi. (2019). Turizm xizmatlari bo'yicha standartlari. <https://lex.uz/docs/-5947341>
2. BIMM.uz (2024). Mehmonxona xo'jaligini tashkil etish va boshqarish. <https://lib.bimm.uz/items/download/10257>
3. Chirchiq davlat pedagogika universiteti. Front Office xizmatlari metodik qo'llanmasi. <https://portfolio.afu.uz/storage/documents/DXwuP0UzskVIp9Tk2jDTMpQW3hihG1MJhOAogYkL.pdf>



4. Toshkent davlat sharqshunoslik universiteti. Mehmonxona xizmatlari o'quv qo'llanmasi. <http://dilib.tsuos.uz/resources/0IKD83084Q4QR3KCHCRFJK0XSW>
5. Ziyonet. Mehmonxona menejmenti materiallari. <https://api.ziyonet.uz/uploads/books/921690/5b360b2e22b08.pdf>
6. Namangan davlat universiteti. Mehmonxona xo'jaligini boshqarish. https://namdu.uz/media/Books/pdf/2024/06/06/NamDU-ARM-4702-MEHMONXONA_XOJALIGINI_BOSHQARISH_FANIDAN.pdf