



MEHMONXONA SANOATIDA RAQAMLI TRANSFORMATSIYA VA SUN'IY INTELLEKT TEXNOLOGIYALARINING QO'LLANILISHI

Zuxridinova Ximoyatxon Shoyadbek qizi

Andijon Davlat Universiteti Huquq-iqtisod fakulteti
Turizm va mehmondo'stlik yo'nalishi 2-bosqich talabasi
ximoyatshoyadbekovna@gmail.com
<https://doi.org/10.5281/zenodo.18951283>

ARTICLE INFO

Qabul qilindi: 06-mart 2026 yil
Ma'qullandi: 08-mart 2026 yil
Nashr qilindi: 11- mart 2026 yil

KEY WORDS

*mehmonxona marketingi,
pandemiya, raqamli
transformatsiya, Big Data, sun'iy
intellekt, mijoz tajribasi,
kiberxavfsizlik, O'zbekiston
turizmi.*

ABSTRACT

Ushbu maqolada pandemiyadan keyingi davrda mehmonxona marketingi va raqamli transformatsiya jarayonlari tahlil qilindi. Big Data, sun'iy intellekt va avtomatlashtirilgan xizmatlar orqali mijozlar tajribasini yaxshilash, daromadni oshirish hamda operatsion samaradorlikni ta'minlash imkoniyatlari ko'rib chiqildi. Shuningdek, texnologiyalarni joriy etishda yuzaga keladigan muammolar — ish o'rinlari qisqarishi, kiberxavfsizlik va kichik mehmonxonalar uchun resurs yetishmasligi kabi masalalar ham muhokama qilindi. Maqolada xalqaro tajribalar asosida O'zbekiston sharoitida qo'llash mumkin bo'lgan yechimlar va tavsiyalar ilgari surildi. Natijada "insoniy yondashuv va raqamli qulaylik" konsepsiyasi sohada barqaror rivojlanishning asosiy omili sifatida taklif etildi.

Hozirgi globallashtirish davrida mehmondo'stlik sohasi raqamli transformatsiya jarayonlarisiz tasavvur etib bo'lmaydi. Xizmat ko'rsatish sifatini oshirish, mijozlarga shaxsiylashtirilgan takliflar taqdim etish va jarayonlarni samarali boshqarish — bularning barchasi sun'iy intellekt (AI) hamda raqamli texnologiyalar yordamida yangi bosqichga ko'tarilmoqda. Ko'plab xalqaro tadqiqotlar shuni ko'rsatadiki, mehmonxonalarda AI asosidagi xizmatlardan foydalanish nafaqat mijozlar qoniqishini oshiradi, balki xarajatlarni kamaytirish orqali operatsion samaradorlikni ham ta'minlaydi.

Mazkur mavzuning dolzarbligi shundaki, pandemiyadan keyingi davrda (COVID-19) mehmonxona sanoati o'z faoliyatini qayta tiklash jarayonida raqamli texnologiyalarni keng tatbiq etishga majbur bo'ldi. Masalan, "contactless check-in" tizimlari, virtual konsiyerj xizmatlari, ovozi yordamchilar va chatbotlar orqali mijozlar bilan muloqot qilish odatiy amaliyotga aylanib bormoqda. Global kontekstda, Yevropa va AQShdagi yirik mehmonxona tarmoqlari sun'iy intellektdan foydalangan holda mijozlarni segmentatsiya qilish, narxlarni dinamik belgilash va xizmatlarni avtomatlashtirish orqali yuqori natijalarga erishmoqda.

Masalan, Hilton va Melia Hotels International kabi mehmonxonalar AI asosidagi ma'lumot tahlili yordamida bronlash darajasini oshirishga erishgan ¹.

Mahalliy kontekstda esa O'zbekistonda turizm va mehmondo'stlik sanoatining raqamli transformatsiyasi davlat siyosatining ustuvor yo'nalishlaridan biri sifatida belgilangan. Prezidentimiz Sh.M. Mirziyoyev tashabbusi bilan qabul qilingan "Raqamli O'zbekiston – 2030" strategiyasi mamlakat iqtisodiyotining barcha tarmoqlarida, jumladan, mehmondo'stlik sanoatida ham raqamli texnologiyalarni joriy etishni nazarda tutadi ². Ushbu hujjatda turizm xizmatlarini raqamlashtirish, onlayn bronlash tizimlarini rivojlantirish va sun'iy intellekt asosidagi xizmatlarni kengaytirish bo'yicha aniq maqsadlar qo'yilgan. Shu boisdan, mehmonxona sanoatida raqamli transformatsiya va sun'iy intellekt texnologiyalarining qo'llanilishi nafaqat global tendensiya, balki O'zbekiston sharoitida ham dolzarb ilmiy-amaliy muammo hisoblanadi.

Raqamli transformatsiya tushunchasi va mehmonxona sohasidagi roli

"Raqamli transformatsiya" (Digital Transformation) — bu tashkilot faoliyatining barcha jarayonlariga raqamli texnologiyalarni integratsiya qilish orqali samaradorlikni oshirish, yangi qiymat yaratish va mijozlar ehtiyojini yanada aniqroq qondirish jarayonidir. Bu tushuncha oddiy avtomatlashtirishdan farqli ravishda, biznes jarayonlarining tubdan qayta ko'rib chiqilishi va innovatsion yechimlar asosida yangidan shakllanishini nazarda tutadi. Mehmonxona sanoatida raqamli transformatsiya xizmat ko'rsatish tezligi va sifatini oshirish, onlayn bronlash tizimlarini takomillashtirish, mijozlarga qulay interfeyslar yaratish va jarayonlarni optimallashtirish orqali muhim ahamiyat kasb etadi ³.

Sun'iy intellekt (Artificial Intelligence – AI) — bu inson tafakkuriga xos bo'lgan o'rganish, mantiqiy fikrlash va qaror qabul qilish qobiliyatlarini kompyuter tizimlari orqali amalga oshirishga qaratilgan texnologiyalar majmuasidir. Avtomatlashtirish esa inson aralashuvizis takrorlanuvchi jarayonlarni texnologik vositalar orqali bajarishni anglatadi ⁴. Mehmonxona sanoatida AI va avtomatlashtirish chat-botlar, ovozli yordamchilar, "contactless check-in" tizimlari, dinamik narx belgilash va xizmatlarni shaxsiylashtirish kabi funksiyalarni amalga oshirishda qo'llaniladi.

AI va raqamli transformatsiya uyg'unligi

Raqamli transformatsiya jarayonida sun'iy intellekt (AI) texnologiyalari eng muhim harakatlantiruvchi kuchlardan biri sifatida qaraladi. Chunki raqamli transformatsiya oddiy raqamlashtirish emas, balki biznes jarayonlarini tubdan o'zgartirishni nazarda tutadi. Shu jihatdan AI texnologiyalari ushbu o'zgarishlarga nafaqat tezlik, balki sifat ham qo'shadi.

Raqamli transformatsiya va sun'iy intellektning mehmonxona sohasiga kirib kelishi, eng avvalo, **ma'lumotlar asosida qaror qabul qilish imkonini kengaytirmoqda**. Mijozlarning

¹ Eastern Peak. (2023). Contactless Hospitality: Benefits and Opportunities to Explore. Yangilangan: 26-oktabr, 2023. Qabul qilingan: <https://easternpeak.com>

² O'zbekiston Respublikasi Prezidenti. (2020). "Raqamli O'zbekiston – 2030" strategiyasi to'g'risida" PF-6079-son Farmon, 2020-yil 5-oktabr. Toshkent: O'zbekiston Respublikasi Prezidentining rasmiy hujjatlari to'plami. Qabul qilingan manba: <https://lex.uz/docs/5030957>

³ Dennis, A. (2024). Digital Transformation in Hospitality (+Examples, Challenges). Whatfix Blog. Last Updated: December 20, 2024. Available at: <https://whatfix.com/blog/category/digital-transformation/>

⁴ Saleh, Z. (2019). *Artificial Intelligence: Definition, Ethics and Standards*. British University in Egypt. ResearchGate. Retrieved

from: https://www.researchgate.net/publication/332548325_Artificial_Intelligence_Definition_Ethics_and_Standards

bron qilish odatlari, xizmatlardan foydalanish chastotasi, ijtimoiy tarmoqlardagi izohlar kabi katta hajmdagi **Big Data** sun'iy intellekt yordamida qayta ishlab chiqilib, ehtiyoj va talablarni oldindan prognoz qilishga xizmat qilmoqda. Masalan, ko'plab mehmonxona tarmoqlari AI texnologiyalari orqali mavsumiy talabni oldindan taxminlab, narx siyosatini samarali moslashtirishga erishmoqda. Shu bilan birga, **xizmatlarni shaxsiylashtirish** jarayoni ham sezilarli darajada rivojlanmoqda ⁵. AI asosidagi chatbotlar va virtual yordamchilar mijozlarga doimiy aloqada bo'lish imkonini beradi hamda ularning qiziqishlariga mos individual takliflarni taqdim etadi. Misol uchun, mehmonxonalarida sog'lom turmush tarzini xohlaganlarga spa yoki fitnes xizmatlari, oilaviy sayohat qilayotganlarga esa maxsus paketlar tavsiya qilinadi, bu esa brendga sodiqlikni mustahkamlaydi. Bundan tashqari, **operatsion samaradorlik** ham yangi bosqichga ko'tarilmoqda: avtomatlashtirilgan tizimlar xodimlar yuklamasini kamaytirib, inson omili sabab yuzaga keladigan xatoliklarni qisqartirmoqda.

Shunday qilib, AI va raqamli transformatsiya uyg'unligi nafaqat mijozlar tajribasini yaxshilash, balki biznesning moliyaviy barqarorligi va raqobatbardoshligini ham oshiradi. Demak, bu ikki tushuncha mehmonxona sanoati uchun o'zaro bog'liq va strategik muhim yo'nalish hisoblanadi.

Big Data va mijoz tajribasi

Zamonaviy mehmonxona sohasida raqamli transformatsiyaning markazida Big Data texnologiyalari turibdi. Chunki bugungi mijoz nafaqat mehmonxona xizmatidan foydalanuvchi iste'molchi, balki turli raqamli platformalarda faoliyat yurituvchi shaxsdir. Shu bois mehmonxonalar bron qilish tizimlari, mobil ilovalar, ijtimoiy tarmoqlar va onlayn sharhlardan olingan ma'lumotlarni tahlil qilib, xizmat ko'rsatishda ancha nozik yondashuvlarni qo'llashga majbur bo'lmoqda. Tadqiqotlar shuni ko'rsatadiki, Big Data nafaqat mijoz xulqini prognoz qilishda, balki daromad menejmenti, xavfsizlik, maqsadli marketing va boshqa sektorlar bilan hamkorlikni rivojlantirishda ham muhim vositaga aylanmoqda. Masalan, Marriott Hotels, Starbucks va McDonald's kabi yirik brendlar mijoz odatlarini tahlil qilish orqali xizmatlarni takomillashtirish va yangi bozor imkoniyatlarini yaratishga erishgan ⁶. Big Data tahlili, bir tomondan, mijoz xulqini prognoz qilish imkonini beradi boshqa tomondan, xizmatlarni shaxsiylashtirish darajasini oshirib, individual xohishlarni hisobga olish imkonini yaratadi. Bundan tashqari, talab yuqori bo'lgan davrlarni aniqlash orqali resurslarni oqilona taqsimlash va xarajatlarni kamaytirishga yordam beradi.

Demak, Big Data va AI integratsiyasi nafaqat mavjud jarayonlarni raqamlashtirish, balki mehmonlar bilan aloqani yanada insoniy, moslashuvchan va samarali qilish imkonini bermoqda. Aslida, bu transformatsiyaning muvaffaqiyati faqat texnologiyaga emas, balki uni qanday maqsad bilan qo'llashga ham bog'liq. Chunki raqamli vositalardan faqat operatsion darajada foydalanish yetarli emas – ular orqali mehmonning umumiy tajribasini boyitish va mehmonxonaning uzoq muddatli raqobat ustunligini shakllantirish muhimdir.

⁵ Shermaxmadova, Z. Sh. (2023). *Mehmonxona sohasida Big Data texnologiyalarini qo'llash. Yashil iqtisodiyot va taraqqiyot*, maxsus son, 2023-yil dekabr. Toshkent davlat iqtisodiyot universiteti, Xalqaro turizm fakulteti magistranti. https://www.researchgate.net/publication/378583960_Mehmonxona_sohasida_Big_Data_texnologiyalarini_qo'llash

⁶ Acropolium (2025). *How Big Data and Analytics Are Transforming the Hospitality Industry*. August 15, 2025. Available at: <https://acropolium.com/blog/big-data-in-the-hospitality-industry/>

Tahlil va muhokama

So'nggi yillarda mehmonxona sohasida AI qo'llanilishi tez sur'atlarda kengaymoqda. Tadqiqotlar shuni ko'rsatadiki, AI vositalari mijozlarga xizmat ko'rsatish jarayonini sezilarli darajada tezlashtiradi va sifatini oshiradi. Jumladan, mijozlarning onlayn bron qilish tajribasi avtomatlashtirilgan tizimlar orqali qulayroq va shaxsiylashtirilgan tarzda taklif etilmoqda. Global tajribalar AI texnologiyalarini joriy etishning samaradorligini yaqqol ko'rsatmoqda

Masalan, **Hilton Hotels** AI asosida ishlab chiqilgan "Connie" nomli robot yordamchisini sinovdan o'tkazib, mehmonlarga real vaqtda maslahat va xizmatlar taqdim etmoqda ⁷. **Marriott International** esa Big Data asosida dinamik narx belgilash tizimini yo'lga qo'yib, bozor talabiga qarab daromadini sezilarli darajada oshirmoqda ⁸. **Accor Hotels** esa chatbotlar va mobil ilovalar orqali xizmat ko'rsatishni avtomatlashtirishda yetakchi sifatida tanilgan ⁹. Quyidagi 1-jadvalda ushbu kompaniyalar tajribasi qisqacha taqqoslab beriladi.

Jadval 1.**Xalqaro mehmonxona tarmoqlarida sun'iy intellekt va Big Data texnologiyalarining amaliy tatbiqi**

Mehmonxona tarmog'i	Qo'llangan AI texnologiyasi	Erishilgan natija
Hilton Hotels	Robot yordamchi ("Connie")	Real vaqtli maslahat va xizmatlar taqdimoti
Marriott International	Big Data asosidagi dinamik narxlar	Daromadning oshishi, marketing samaradorligining ortishi
Accor Hotels	Chatbotlar va mobil ilovalar	Xizmatlarni avtomatlashtirish va mijozlar sodiqligi

Jadvalda keltirilgan global misollar mehmonxona sohasida raqamli transformatsiyaning turli ko'rinishlarini ko'rsatadi va ular O'zbekiston mehmonxonalarida qo'llash mumkin bo'lgan ilg'or tajribalar sifatida ahamiyat kasb etadi.

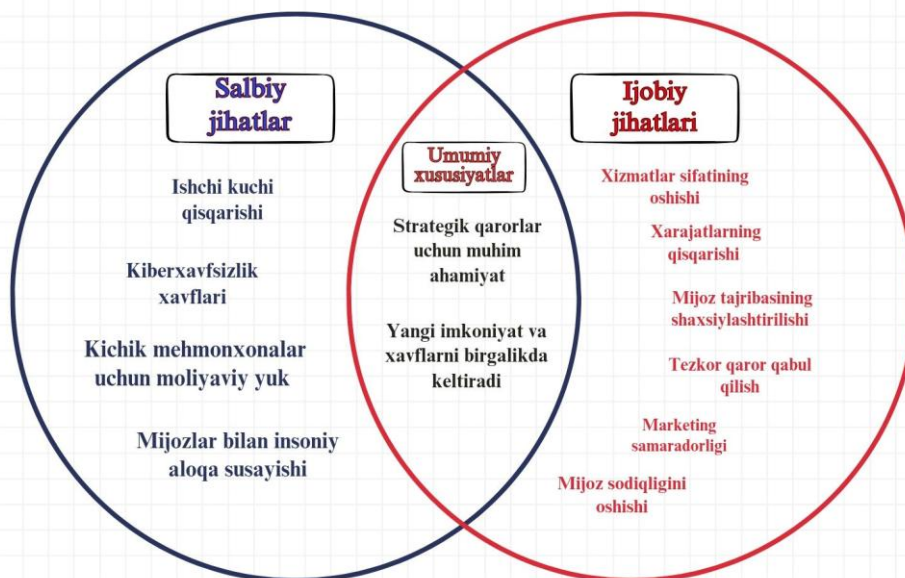
Biroq, AI texnologiyalarining tezkor joriy etilishi bir qator xatarlarni ham yuzaga keltirmoqda. Avvalo, bu jarayon ishchi kuchining qisqarishiga olib kelishi mumkin. Chunki ko'plab oddiy xizmatlar — qabulxonada ro'yxatdan o'tkazish, buyurtmalarni qayta ishlash va ma'lumot berish — avtomatlashtirilmoqda. Ikkinchi muammo — **kiberxavfsizlik** masalasi. AI tizimlari mijozlarning shaxsiy ma'lumotlarini yig'adi va qayta ishlaydi, bu esa maxfiylikka tahdid solishi ehtimolini kuchaytiradi. Shuningdek, AI joriy etilishi ko'p hollarda katta moliyaviy sarmoyani talab qiladi. Kichik va o'rta mehmonxonalar uchun bu jarayon moliyaviy barqarorlikka jiddiy bosim o'tkazishi mumkin. Texnik moslashuv va xodimlarning qayta tayyorlanishi bilan bog'liq qiyinchiliklar ham dolzarb masala sifatida qolmoqda. Yuqorida keltirilgan afzallik va muammolarni taqqoslash shuni ko'rsatadiki, AI texnologiyalarini joriy etish ikki tomonlama oqibatlariga ega.

⁷ Nick Statt. *Hilton and IBM built a Watson-powered concierge robot*. The Verge, March 9, 2016.

⁸ Marriott International (2022). *How Marriott Uses Big Data and Analytics for Dynamic Pricing*. Marriott News Center. Available at: <https://news.marriott.com/>

⁹ Accor Hotels (2021). *How Accor Is Using Chatbots and Mobile Apps to Enhance Customer Experience*. Accor Official Website. Available at: <https://group.accor.com>

Mehmonxonalarda sun'iy intellekt va avtomatlashtirish texnologiyalarining foyda va xatarlarini taqqoslovchi Venn diagramma.



1-rasm. Mehmonxonalarda sun'iy intellekt va avtomatlashtirish texnologiyalarining foyda va xatarlarini taqqoslovchi Venn diagramma.

Quyidagi 1-rasmdagi venn diagrammada ushbu foyda va xatarlarning kesishma nuqtalari aks ettirilgan. Diagramma texnologiyalar qo'llanishining afzalliklari va salbiy oqibatlarini bir vaqtda ko'rsatib, ularning umumiy strategik ahamiyatini yoritib beradi

Xulosa

Mehmonxona sohasida sun'iy intellekt va avtomatlashtirish texnologiyalari zamonaviy turizm rivojlanishining muhim omiliga aylanmoqda. Ushbu texnologiyalar xizmatlar sifatini oshirish, mijozlar ehtiyojini chuqurroq o'rganish, operatsion samaradorlikni ta'minlash va marketingda aniq yondashuvni kuchaytirish orqali raqobat ustunliklari yaratmoqda. Shu bilan birga, ishchi kuchining qisqarishi, kiberxavfsizlik xavflari va kichik mehmonxonalar uchun texnologik moslashuv qiyinchiliklari ehtiyotkorlikni talab qiladi.

O'zbekiston sharoitida kadrlarni raqamli ko'nikmalarga tayyorlash, ilg'or tajribalarni bosqichma-bosqich joriy etish hamda "insoniy yondashuv va raqamli qulaylik uyg'unligi" konsepsiyasini shakllantirish muhimdir. Tadqiqot natijalari shuni ko'rsatadiki, sun'iy intellektdan foydalanish milliy mehmonxona brendlarining xalqaro bozordagi mavqeini mustahkamlash, ichki turizmni rivojlantirish va mamlakatni mintaqaviy turizm markaziga aylantirishda strategik ahamiyat kasb etadi.

Foydalanilgan manbalar:

1. Eastern Peak. (2023). Contactless Hospitality: Benefits and Opportunities to Explore. Yangilangan: 26-oktabr, 2023. Qabul qilingan: <https://easternpeak.com>
2. O'zbekiston Respublikasi Prezidenti. (2020). "Raqamli O'zbekiston – 2030" strategiyasi to'g'risida" PF-6079-son Farmon, 2020-yil 5-oktabr. Toshkent:

- O'zbekiston Respublikasi Prezidentining rasmiy hujjatlari to'plami. Qabul qilingan manba: <https://lex.uz/docs/5030957>
3. Dennis, A. (2024). Digital Transformation in Hospitality (+Examples, Challenges). Whatfix Blog. Last Updated: December 20, 2024. Available at: <https://whatfix.com/blog/category/digital-transformation/>
 4. Saleh, Z. (2019). Artificial Intelligence: Definition, Ethics and Standards. British University in Egypt. ResearchGate. Retrieved from: https://www.researchgate.net/publication/332548325_Artificial_Intelligence_Definition_Ethics_and_Standards
 5. Shermaxmadova, Z. Sh. (2023). Mehmonxona sohasida Big Data texnologiyalarini qo'llash. Yashil iqtisodiyot va taraqqiyot, maxsus son, 2023-yil dekabr. Toshkent davlat iqtisodiyot universiteti, Xalqaro turizm fakulteti magistranti. https://www.researchgate.net/publication/378583960_Mehmonxona_sohasida_Big_Data_tehnologiyalarini_qo'llash
 6. Acropolium (2025). How Big Data and Analytics Are Transforming the Hospitality Industry. August 15, 2025. Available at: <https://acropolium.com/blog/big-data-in-the-hospitality-industry/>
 7. Nick Statt. Hilton and IBM built a Watson-powered concierge robot. The Verge, March 9, 2016.
 8. Marriott International (2022). How Marriott Uses Big Data and Analytics for Dynamic Pricing. Marriott News Center. Available at: <https://news.marriott.com/>
 9. Accor Hotels (2021). How Accor Is Using Chatbots and Mobile Apps to Enhance Customer Experience. Accor Official Website. Available at: <https://group.accor.com>

INNOVATIVE
ACADEMY