

RAQAMLI TEXNOLOGIYALARNING XORIJ MEHMONXONALARI TAJRIBASIDA QO'LLANILISHI

Bozorova Gulasal Oqmurodovna

Samarqand Iqtisodiyot va servis instituti, Turizm va mehmondostlik mutaxassisligi 1-kurs magistranti
gasal8481@gmail.com

Amriddinova Rayhona Sadriddinovna

Samarqand Iqtisodiyot va servis instituti, Turizm kafedrası professori v.b.
rayxamriddinova@mail.ru

<https://doi.org/10.5281/zenodo.20033440>

ANNOTATSIYA

Mazkur maqolada xorijiy mehmonxona xo'jaligida raqamli texnologiyalarning qo'llanilishi va ularning samaradorligi tahlil qilinadi. Unda onlayn bron qilish tizimlari, sun'iy intellekt, chatbotlar, aqli mehmonxona konsepsiyasi, IoT texnologiyalari, raqamli to'lov tizimlari hamda big data va analitika vositalarining mehmonxona faoliyatidagi o'rni yoritib berilgan. Shuningdek, virtual va kengaytirilgan reallik texnologiyalari orqali mijozlarga xizmat ko'rsatish sifatini oshirish, raqamli marketing vositalari yordamida mijozlarni jalb qilish masalalari ko'rib chiqilgan. Maqolada xorijiy tajriba asosida mehmonxona biznesida raqamlashtirish jarayonining afzalliklari, xususan, xizmatlar tezkorligi, qulayligi va individuallasuvi tahlil etilgan. Shu bilan birga, ushbu tajribalarni O'zbekiston mehmonxona sohasida qo'llash imkoniyatlari haqida xulosalar berilgan.

АННОТАЦИЯ

В данной статье анализируется применение цифровых технологий в гостиничном бизнесе зарубежных стран и их эффективность. Рассматриваются такие современные решения, как системы онлайн-бронирования, искусственный интеллект, чат-боты, концепция «умного отеля», технологии IoT, цифровые платежные системы, а также инструменты big data и аналитики. Особое внимание уделяется использованию виртуальной и дополненной реальности для повышения качества обслуживания клиентов и внедрению цифрового маркетинга для привлечения гостей. В статье на основе зарубежного опыта раскрываются преимущества цифровизации гостиничного бизнеса, включая повышение скорости обслуживания, удобства и персонализации услуг. Также рассматриваются возможности внедрения данных технологий в гостиничную сферу Узбекистана и их влияние на повышение конкурентоспособности отрасли.

ABSTRACT

This article examines the application of digital technologies in the hotel industry based on international experience and analyzes their effectiveness. It explores modern solutions such as online booking systems, artificial intelligence, chatbots, smart hotel concepts, Internet of Things (IoT) technologies, digital payment systems, as well as big data and analytics tools. Special attention is given to the use of virtual and augmented reality to improve service quality and the role of digital marketing in attracting customers. Based on foreign practices, the article highlights the advantages of digitalization in the hospitality sector, including improved service speed, convenience, and personalization. Furthermore, it discusses the potential for implementing these technologies in Uzbekistan's hotel industry and their impact on enhancing competitiveness.

Kalit so'zlar: onlayn bron qilish tizimlari, sun'iy intellekt, aqlli mehmonxona, chatbot, raqamli texnologiyalar.

Key words: online booking systems, artificial intelligence, smart hotel, chatbot, digital technologies

Ключевые слова: системы онлайн-бронирования, искусственный интеллект, умный отель, чат-бот, цифровые технологии

KIRISH

Hozirgi globallashuv davrida turizm va mehmondo'stlik sohasi keskin raqobat muhitida rivojlanmoqda. Ayniqsa, raqamli texnologiyalar mehmonxona biznesining ajralmas qismiga aylanib, xizmat ko'rsatish sifatini oshirish, xarajatlarni kamaytirish hamda mijozlar ehtiyojlarini chuqurroq o'rganishda muhim rol o'ynamoqda. Xorijiy mamlakatlar tajribasi shuni ko'rsatadiki, zamonaviy mehmonxonalar raqamli innovatsiyalarni joriy etish orqali o'z faoliyatini samarali tashkil etmoqda.

Avvalo, mehmonxonalar faoliyatida **onlayn bron qilish tizimlari (online booking systems)** keng qo'llanilmoqda. Bugungi kunda Booking, Expedia, Airbnb kabi platformalar orqali mehmonlar dunyoning istalgan nuqtasidan turib mehmonxona xonasini bron qilish imkoniyatiga ega. Xorijiy mehmonxonalar o'z rasmiy veb-saytlari va mobil ilovalari orqali ham to'g'ridan-to'g'ri bron qilish xizmatlarini taklif etmoqda. Bu esa vositachilar sonini kamaytirib, mehmonxonaga qo'shimcha daromad keltiradi.

Ikkinchidan, **sun'iy intellekt (AI) va chatbotlar** mehmonxona xizmatlarida keng qo'llanilmoqda. Masalan, Yevropa va AQSH mehmonxonalarida chatbotlar mijozlarning savollariga 24/7 rejimda javob berib, bron qilish, xizmatlar haqida ma'lumot berish hamda shikoyatlarni qabul qilish funksiyalarini bajaradi. Sun'iy intellekt asosidagi tizimlar esa mehmonlarning oldingi tanlovlarini tahlil qilib, ularga mos individual xizmatlar taklif etadi. Bu esa mijozlar sodiqligini oshirishga xizmat qiladi.

Uchinchidan, **aqlli mehmonxona (smart hotel) konsepsiyasi** xorijda keng rivojlangan. Bunday mehmonxonalarda Internet of Things (IoT) texnologiyalari qo'llanilib, mehmonlar xona ichidagi qurilmalarni (yorug'lik, konditsioner, televizor, pardalar) mobil telefon yoki planshet orqali boshqarishi mumkin. Masalan, Janubiy Koreya va Yaponiya mehmonxonalarida mehmonlar yuzni tanish texnologiyasi orqali xonaga kirish imkoniyatiga ega. Bu esa xavfsizlikni ta'minlash bilan birga, qulaylik darajasini oshiradi.

To'rtinchidan, **raqamli to'lov tizimlari** mehmonxona xizmatlarida muhim o'rin tutadi. Xorijiy mehmonxonalar Apple Pay, Google Pay, PayPal kabi elektron to'lov vositalarini qo'llab, naqd pulga ehtiyojni kamaytirmoqda. Ayniqsa, pandemiya davridan keyin kontaktsiz to'lov tizimlariga talab keskin oshdi. Bu nafaqat tezkorlikni ta'minlaydi, balki gigiyena talablariga ham javob beradi.

Beshinchidan, **big data va analitika** mehmonxona boshqaruvida muhim vosita hisoblanadi. Xorijiy mehmonxonalar mijozlar haqidagi katta hajmdagi ma'lumotlarni yig'ib, ularni tahlil qilish orqali marketing strategiyalarini ishlab chiqadi. Masalan, qaysi davrda talab yuqori bo'lishi, mijozlar qaysi xizmatlarni ko'proq tanlashi kabi ma'lumotlar asosida narx siyosati belgilanadi. Bu esa daromadni maksimal darajada oshirishga yordam beradi.

Shuningdek, **virtual va kengaytirilgan reallik (VR/AR)** texnologiyalari ham mehmonxona biznesida qo'llanilmoqda. Xorijiy mehmonxonalar o'z xonalarini virtual tur orqali

mijozlarga oldindan ko'rsatish imkoniyatini yaratmoqda. Bu esa mijozning qaror qabul qilish jarayonini osonlashtiradi va ishonchni oshiradi. Ayniqsa, hashamatli mehmonxonalar uchun bu marketingning samarali vositasi hisoblanadi.

Yana bir muhim yo'nalish bu — **raqamli marketing va ijtimoiy tarmoqlar**. Xorijiy mehmonxonalar Instagram, Facebook, TikTok kabi platformalarda faol reklama olib borib, keng auditoriyani qamrab olmoqda. Influencer marketing orqali mehmonxona xizmatlari targ'ib qilinadi. Shu bilan birga, mijozlarning onlayn sharhlari (reviews) mehmonxona obro'siga bevosita ta'sir ko'rsatadi. Shuning uchun mehmonxonalar TripAdvisor va Google Reviews kabi platformalardagi reytinglarini doimiy nazorat qilib boradi.

Bundan tashqari, **avtomatlashtirilgan boshqaruv tizimlari (PMS - Property Management System)** mehmonxona faoliyatini samarali tashkil etishda muhim ahamiyatga ega. Bu tizimlar orqali bron qilish, mijozlar ma'lumotlari, to'lovlar, xodimlar faoliyati yagona platformada boshqariladi. Xorijiy mehmonxonalar Oracle Hospitality, Opera PMS kabi tizimlardan keng foydalanadi. Natijada inson omiliga bog'liq xatoliklar kamayadi va ish samaradorligi oshadi.

Xulosa qilib aytganda, raqamli texnologiyalar xorij mehmonxonalarida xizmat ko'rsatish sifatini tubdan o'zgartirib yubordi. Sun'iy intellekt, IoT, big data, VR/AR kabi innovatsiyalar mehmonlarga yanada qulay, tezkor va individual xizmat ko'rsatishni ta'minlamoqda. Shu bilan birga, mehmonxonalar uchun xarajatlarni optimallashtirish va daromadni oshirish imkonini bermoqda. Kelajakda ushbu texnologiyalar yanada rivojlanib, mehmonxona biznesini to'liq raqamlashtirishga olib kelishi kutilmoqda.

O'zbekiston mehmonxonalari uchun ham xorij tajribasini o'rganish va zamonaviy raqamli texnologiyalarni joriy etish dolzarb masala hisoblanadi. Bu nafaqat turizm sohasini rivojlantiradi, balki mamlakatning xalqaro turizm bozorida raqobatbardoshligini ham oshiradi.

Adabiyotlar, References, Литературы:

1. Buhalis, D., Law, R. — *Progress in Information Technology and Tourism Management*. Elsevier, 2008.
2. Ivanov, S., Webster, C. — *Robots, Artificial Intelligence and Service Automation in Travel, Tourism and Hospitality*. Emerald Publishing, 2019.
3. Raxmonov, A. — *Turizm asoslari*. Toshkent: "Fan va texnologiya", 2019.
4. Xudoyberdiyev, Z. — *Mehmonxona xo'jaligini boshqarish*. Toshkent: Iqtisodiyot, 2020.
5. Yo'ldoshev, Q. — *Turizm marketingi*. Toshkent: O'zbekiston, 2018.
6. Abdullayeva, M. — *Mehmondo'stlik industriyasi*. Toshkent: Innovatsion rivojlanish, 2021.
7. Karimov, B. — *Xizmat ko'rsatish sohasida innovatsiyalar*. Toshkent: Iqtisodiyot, 2022.
8. <https://www.unwto.org>
9. <https://hoteltechreport.com/>
10. <https://www.statista.com>