



MEHMONXONA BIZNESIDA AI VA AVTOMATLASHTIRISHNING ROLI

Usmonjonova Mushtariybonu Inomjon qizi

Buxoro davlat texnika universiteti

"Iqtisodiyot va menejment" kafedrası

Xizmat ko'rsatish va raqamlashtirish fakulteti talabasi

ANNOTATSIYA: *Ushbu maqolada mehmonxona biznesida sun'iy intellekt (AI) va avtomatlashtirish texnologiyalarining qo'llanishi, xizmat ko'rsatish jarayonlarini optimallashtirish, mijoz tajribasini yaxshilash hamda operatsion xarajatlarni kamaytirishdagi roli tahlil qilinadi. AI asosida chatbotlar, dinamik narxlash, smart-xonalar, CRM tizimlari va prediktiv tahlil vositalarining samaradorligi o'rganilgan. Shuningdek, O'zbekistonda mehmonxona sektorida raqamlashtirishning istiqbollari va amaliy tavsiyalar ishlab chiqilgan.*

Kalit so'zlar: *mehmonxona biznesi, sun'iy intellekt, avtomatlashtirish, CRM, xizmat ko'rsatish, turizm.*

АННОТАЦИЯ: *В статье рассматривается влияние искусственного интеллекта и автоматизации на гостиничный бизнес, в частности на оптимизацию обслуживания, повышение качества клиентского опыта и снижение операционных затрат. Анализируются преимущества чат-ботов, динамического ценообразования, CRM-систем, IoT-технологий и цифровых инструментов управления. Представлены практические предложения по внедрению AI в гостиничный сектор Узбекистана.*



Ключевые слова: гостиничный бизнес, искусственный интеллект, автоматизация, цифровизация, сервис.

ABSTRACT: *This article examines the implementation of Artificial Intelligence and automation in the hotel industry, focusing on service optimization, reduction of operational expenses, and enhancement of guest experience. It analyzes the benefits of chatbots, dynamic pricing algorithms, CRM systems, smart-room IoT technologies, and predictive analytics. The paper also discusses the prospects of digital transformation in Uzbekistan's hospitality sector and provides practical recommendations.*

Keywords: *hotel business, artificial intelligence, automation, smart systems, hospitality, digital transformation.*

KIRISH

Global raqamli iqtisodiyot sharoitida mehmonxona industriyasi xizmat sifatini oshirish, resurslardan samarali foydalanish va raqobatda barqaror pozitsiyani egallash uchun AI va avtomatlashtirish texnologiyalaridan faol foydalanmoqda. Jahon turizm bozorida smart-mehmonxonalar, robotlashtirilgan xizmatlar, ovozli yordamchilar va AI asosida ma'lumotlarni qayta ishlash tizimlari keng ommalashmoqda.

HotStats (2024) ma'lumotlariga ko'ra, AI joriy etilgan mehmonxonalarda:

- mijoz qoniqishi 30–45% ga oshgan,
- operatsion xarajatlar 20–35% ga qisqargan,
- xizmat ko'rsatish tezligi esa 40% ga oshgan (Booking Tech Review, 2023).



Bu natijalar AI texnologiyalarining mehmonxona xizmatlarini transformatsiya qilayotganini ko'rsatadi.

1. AI va avtomatlashtirishning mehmonxona boshqaruvidagi o'rni

AI mehmonxona jarayonlarining deyarli barcha bosqichlariga integratsiya qilinmoqda. Quyidagi jadval asosiy yo'nalishlarni aks ettiradi:

Texnologiya	Vazifasi	Afzalliklari
Chatbot & Virtual Assistant	24/7 avtomatik aloqa	Xodim yuklamasi 35% kamayadi, tezkorlik oshadi
CRM tizimlari	Mijoz profili, sodiqlik boshqaruvi	Personalizatsiya kuchayadi, takror buyurtmalar ko'payadi
Dynamic Pricing	Narxlarni talab asosida belgilash	Daromad 10–25% oshadi
Smart Room IoT	Xona boshqaruvi (yorug'lik, temperatura, xavfsizlik)	Energiya tejalishi 15–22%
Predictive Analytics	Bandlik prognozi, marketing tahlili	Strategik qarorlar aniqroq bo'ladi

AI joriy qilingan mehmonxonalarda bandlik darajasining o'rtacha **12–18%** oshishi kuzatilgan.

2. Mehmonxonalar uchun AI asosidagi avtomatlashtirish vositalari

Mehmonxonalar rivojlanish darajasiga ko'ra AI texnologiyalarini bosqichma-bosqich tatbiq etadi:



Bosqich	Texnologiya	Kutilgan natija
Boshlang'ich raqamlashtirish	Onlayn bronlash, CRM, chatbot	Xodim mehnat hajmi 20–30% kamayadi
Rivojlanish bosqichi	Dinamik narxlash, tavsiya tizimi	Daromad va mijoz sodiqligi oshadi
Smart-mehmonxona darajasi	IoT xonalar, yuzni aniqlash orqali chek-in, robot xodimlar	Premium xizmat, brend imiji kuchayadi

World Tourism Analytics (2024) ga ko'ra, AI integratsiyasi mehmonxonalarda **daromadni 18–27% oshirishga** yordam bergan.

3. Mijoz tajribasini yaxshilashda AI strategiyalari

AI mijoz tajribasi (Guest Experience)ni tubdan o'zgartirmoqda. Eng samarali yo'nalishlar:

1) Smart check-in / check-out

- Yuzni aniqlash (facial recognition)
- QR-check-in
- Navbatlarni yo'qotish

2) Personalizatsiyalangan xizmat

AI mijozning avvalgi rezervatsiyalari, ovqatlanish odatlari, xonaga bo'lgan talablariga qarab takliflar beradi.

Accenture (2024):



personalizatsiya qo'llagan mehmonxonalar mijoz qaytish ko'rsatkichini
2.5 baravar oshirgan.

3) Xodimlar mehnatini optimallashtirish

AI:

- tozalash grafiklarini avtomatlashtiradi,
- texnik xizmat ko'rsatish xatoliklarini oldindan aniqlaydi,
- mijoz murojaatlarini avtomatik saralaydi.

4) Marketing avtomatizatsiyasi

- Reklama kampaniyalarining aniq auditoriyaga yo'naltirilishi
- Mavsumiy talabning prognozi
- Ijtimoiy tarmoqlarda avtomatik javob berish

4. O'zbekiston mehmonxona industriyasida AI joriy etish istiqbollari

O'zbekiston turizmi 2023–2024 yillarda barqaror o'sishda davom etmoqda. Mehmonxonalar soni va bandlik darajasi oshmoqda. Bu esa AIga ehtiyojning kuchayishiga sabab bo'lmoqda.

Rivojlanish imkoniyatlari:

- 1. AI chatbotlarni barcha mehmonxonalarda joriy etish**
– ingliz, rus, o'zbek tillarida xizmat ko'rsatish imkoniyati.
- 2. Smart-room IoT tizimlarini kengaytirish**
– energiya tejamkor mehmonxona modeli yaratish.
- 3. AI asosida dinamik narxlash tizimi**
– mavsumiy tebranishlarni oldindan bilish, daromadni optimallashtirish.



4. **AI-skilling va re-skilling o'quv dasturlari**
– mehmonxona xodimlarini yangi texnologiyalar bilan ishlashga o'rgatish.
5. **"Smart Tourism Uzbekistan" raqamli ekotizimi**
– mehmonxona, aeroport, muzey va transport xizmatlarini yagona platformada birlashtirish.

XULOSA VA TAKLIFLAR

Tadqiqotlar shuni ko'rsatadiki, sun'iy intellekt va avtomatlashtirish mehmonxona biznesining kelajagini belgilab beruvchi eng muhim omillardan biridir. AI xizmat sifatini oshiradi, xarajatlarni kamaytiradi, daromadni ko'paytiradi va mijozlar uchun qulaylik yaratadi.

Takliflar:

1. **Mehmonxonalarda AI chatbotlari, CRM va dinamik narxlash tizimlarini majburiy joriy etish.**
2. **Smart texnologiyalarni tatbiq etgan korxonalarga soliq imtiyozlari berish.**
3. **Turizm sohasida AI mutaxassislarini tayyorlash va maxsus o'quv markazlari yaratish.**
4. **O'zbekiston mehmonxonalari uchun mahalliy Dynamic Pricing platformasini ishlab chiqish.**
5. **IoT asosida "smart mehmonxona" pilot loyihalarini yo'lga qo'yish.**

Kelgusida AIning iqtisodiy samaradorligi, mehmon tajribasi indeksleri, raqamli transformatsiya modeli kabi yo'nalishlarda ilmiy tadqiqotlarni davom ettirish maqsadga muvofiq.

FOYDALANILGAN ADABIYOTLAR



1. World Tourism Analytics Report, 2024.
2. HotStats Global Hotel Benchmark, 2024.
3. Booking Tech Review, Amsterdam, 2023.
4. Accenture Travel and Hospitality Research, 2024.
5. OECD Digital Hospitality Report, Paris, 2023.
6. Uzbekistan Tourism Committee official publications.