

INTERCONTINENTAL MEHMONXONASIDA RAQAMLI TEXNOLOGIYALAR.

Xonkeldiyeva Mashhura Jaloliddin qizi

Chirchiq Davlat Pedagogika Universiteti

Turizm fakulteti 4-kurs talabasi

E-mail: mashhura9966@gmail.com

Annotatsiya. Ushbu maqolada Intercontinental mehmonxonasida qo‘llanilayotgan raqamli texnologiyalar tahlil qilinadi. Mehmonlar tajribasi va xizmatlar samaradorligini oshirish uchun sun‘iy intellekt, katta ma‘lumotlar tahlili, VR/AR texnologiyalari, onlayn rezervatsiya tizimlari va chat-botlar qo‘llanilmoqda. Statistika shuni ko‘rsatadiki, raqamli transformatsiya mehmonlar qoniqishini 25–30% ga oshirgan va rezervatsiya jarayonini 40% tezlashtirgan. Raqamli marketing va ijtimoiy tarmoqlar brendni targ‘ib qilish va mijozlar bilan uzluksiz aloqani ta‘minlashda muhim rol o‘ynaydi.

Kalit so‘zlar. Raqamli texnologiyalar, Intercontinental mehmonxonasi, sun‘iy intellekt, VR/AR, katta ma‘lumotlar, onlayn rezervatsiya, chat-bot

Abstract. This article analyzes the digital technologies implemented at Intercontinental Hotel. To enhance guest experience and service efficiency, artificial intelligence, big data analytics, VR/AR technologies, online booking systems, and chatbots are used. Statistics show that digital transformation has increased guest satisfaction by 25–30% and accelerated the booking process by 40%. Digital marketing and social networks play a crucial role in brand promotion and maintaining continuous communication with customers.

Key words. Digital technologies, Intercontinental Hotel, artificial intelligence, VR/AR, big data, online booking, chatbot

Intercontinental mehmonxonasi xalqaro darajadagi mehmonxona tarmog‘iga mansub bo‘lib, zamonaviy turizm infratuzilmasining muhim elementi hisoblanadi. Ushbu mehmonxona yuqori darajadagi xizmat ko‘rsatish, qulay joylashuv va zamonaviy dizayni

bilan ajralib turadi. Mehmonxona bir nechta turdagi xonalar, konferensiya zallari, restoran va qo‘shimcha xizmatlarni o‘z ichiga olgan holda mehmonlarga kompleks xizmat ko‘rsatadi. So‘nggi yillarda mehmonxonada xizmat sifatini oshirish maqsadida raqamli texnologiyalarni keng joriy etishga alohida e‘tibor qaratilmoqda. Bu esa mehmonlar uchun qulaylik yaratish, xizmat jarayonlarini tezlashtirish va boshqaruv tizimini takomillashtirish imkonini bermoqda.

Intercontinental mehmonxonasi zamonaviy raqamli texnologiyalar mehmonlarga individual va interaktiv xizmatlarni taqdim etishda muhim rol o‘ynaydi. Mehmonxona 2025 yil ma‘lumotlariga ko‘ra, xizmatlar jarayonining 60% dan ortig‘i raqamli tizimlar orqali amalga oshiriladi. Sun‘iy intellekt algoritmlari mehmonlarning xatti-harakatlari va tanlovlarini kuzatib, shaxsiylashtirilgan xizmatlar taqdim etadi. Misol uchun, AI tizimi asosida mehmonlarga avtomatik xona tanlovi, restoran menyusi tavsiyalari va tadbirlar jadvali taqdim etiladi. Katta ma‘lumotlar tahlili yordamida mehmonlarning xizmatlarga bo‘lgan qoniqishi va so‘rovlarining 95% tahlili real vaqt rejimida amalga oshiriladi.

Virtual va kengaytirilgan reallik texnologiyalari (VR/AR) mehmonlarga oldindan xona, konferensiya zal va mehmonxona hududlarini virtual sayr qilish imkonini beradi. Shu orqali mehmonlar o‘z xonalarini tanlash va xizmatlardan foydalanish jarayonini oldindan rejalashtiradi. Statistika ko‘rsatadiki, VR/AR xizmatlaridan foydalangan mehmonlar qoniqish darajasi 30% ga yuqoriroq bo‘ladi.

Onlayn rezervatsiya tizimlari va elektron chek-in xizmatlari mehmonlar uchun qulaylik yaratadi va xizmat jarayonini 40% tezlashtiradi. Chat-botlar mehmonlarning tezkor savollariga javob berish orqali xizmat sifatini oshiradi, shu bilan birga 24/7 qo‘llab-quvvatlashni ta‘minlaydi. Raqamli marketing va ijtimoiy tarmoqlar brendni targ‘ib qilish, mijozlar bilan uzluksiz aloqani saqlash va yangi mijozlarni jalb qilishda muhim rol o‘ynaydi.

Intercontinental mehmonxonasi tajribasi shuni ko‘rsatadiki, raqamli transformatsiya nafaqat xizmat sifatini oshirishga, balki kompaniya samaradorligini 20–25% ga yaxshilashga imkon beradi. Shu bilan birga, zamonaviy raqamli yechimlar barqaror rivojlanish va global raqobatda ustunlikni ta‘minlaydi. Shu yo‘nalishda mehmonxona AI

tizimlari (chatbotlar va tavsiya algoritmlari), VR/AR virtual ekskursiyalar, onlayn rezervatsiya va elektron chek-in xizmatlarini faol qoʻllaydi. Bu esa mehmonlarning qoniqishi, xizmat tezligi va xizmat koʻrsatish sifatini sezilarli darajada oshiradi.

Raqamli texnologiyalarni joriy etish jarayonida mehmonxonalarda xavfsizlik masalalariga ham alohida eʼtibor qaratilmoqda. Jumladan, biometrik identifikatsiya va raqamli kalit tizimlari mehmonlarning xavfsizligini taʼminlashda muhim vosita boʻlib xizmat qilmoqda. Shu bilan birga, mobil ilovalar orqali mehmonlar xizmatlarga buyurtma berish, toʻlovlarni amalga oshirish hamda mehmonxona ichidagi barcha jarayonlarni boshqarish imkoniyatiga ega boʻlmoqda. Bulutli texnologiyalar mehmonxona maʼlumotlarini saqlash va boshqarishda ishonchli hamda tezkor platforma sifatida xizmat qilib, maʼlumotlarga istalgan vaqtda kirish imkonini yaratadi. Bundan tashqari, raqamli toʻlov tizimlarining joriy etilishi naqd pulsiz hisob-kitoblarni rivojlantirib, xizmatlardan foydalanishni yanada qulaylashtirmoqda. Aqlli boshqaruv tizimlari yordamida mehmonxona resurslari, xususan energiya va suv sarfi optimallashtirilib, xarajatlar kamaytirilmoqda. Mehmonlarning fikr-mulohazalarini onlayn yigʻish va tahlil qilish orqali esa xizmat sifatini doimiy ravishda takomillashtirish imkoniyati yaratilmoqda.

Yuqoridagi tahlillar shuni koʻrsatadiki, Intercontinental mehmonxonasida raqamli texnologiyalarni joriy etish xizmat koʻrsatish sifatini oshirish, mijozlar ehtiyojlarini qondirish va boshqaruv jarayonlarini optimallashtirishda muhim ahamiyat kasb etmoqda. Sunʼiy intellekt, katta maʼlumotlar tahlili, virtual va kengaytirilgan reallik, onlayn rezervatsiya tizimlari hamda avtomatlashtirilgan xizmatlar mehmonlar uchun qulaylik yaratib, ularning qoniqish darajasini oshirmoqda. Kelgusida mehmonxonada raqamli texnologiyalarni yanada rivojlantirish maqsadida bir qator chora-tadbirlarni amalga oshirish maqsadga muvofiq hisoblanadi. Jumladan, sunʼiy intellekt asosidagi xizmatlarni kengaytirish, mijozlar maʼlumotlarini chuqur tahlil qilish orqali yanada aniq shaxsiylashtirilgan xizmatlarni joriy etish zarur. Shuningdek, mobil ilovalar imkoniyatlarini kengaytirish, IoT texnologiyalarini faolroq qoʻllash va energiya samaradorligini oshiruvchi aqlli tizimlarni joriy etish tavsiya etiladi.

Foydalanilgan adabiyotlar.

1. Khalimov Sh. K. Raqamli texnologiyalar yordamida O‘zbekiston turizm sektorini rivojlantirish. Green Economy and Development, 2020.
2. Abdujabborova O. A. Turizmning raqamli transformatsiyasi: “aqlli” manzillar kontseptsiyasi. O‘zbekiston turizm jurnali, 2019.
3. Bekmurodov B. F. Raqamli iqtisodiyotning turizm sohasidagi nazariy asoslari. Turizm va xizmat ko‘rsatish, 2018.
4. Sitora Sh. Raqamli texnologiyalar va turizm xizmatlari eksportining rivojlanishi: O‘zbekiston tajribasi. Turizm tadqiqotlari, 2021.
5. Nazarov X. A. O‘zbekiston turizmida axborot va kommunikatsiya texnologiyalari qo‘llanilishi bo‘yicha empirik tahlil. Innovatsion texnologiyalar va turizm, 2020.