

SUN'IY INTELLEKTNING TURIZM SOHASIDA XIZMAT KO'RSATISH SIFATINI OSHIRISHDAGI O'RNI

**Akmal Bakhromov, Nargiza Juraeva, Mokhinur Nurfayzieva, Nurmukhammad
Oppokkhonov, Khusniddin Egamnazarov**
Toshkent davlat iqtisodiyot universiteti

ANOTATSIYA

Ushbu maqola turizm va mehmondo'stlik sohasida sun'iy intellektdan foydalanish imkoniyatlari va cheklovlarini tahlil qilishga bag'ishlangan. Ishning bir qismi sifatida ushbu sohada sun'iy intellektdan foydalanishning turli misollari ko'rib chiqildi, masalan, chiptalar va xona narxlarini optimallashtirish, bron qilish jarayonlarini avtomatlashtirish, shaxsiylashtirilgan xizmatni taqdim etish va chatbotlar yordamida mijozlar so'rovlarini qayta ishlash. Shuningdek tanganing boshqa tomoni ham tahlil qilindi, jumladan mehmonlar va xodimlar o'rtasidagi cheklangan o'zaro aloqalar, sun'iy intellekt tizimlarida xatolik yuzaga kelishi ehtimoli, ma'lumotlar maxfiyligi bilan bog'liq muammolar va ba'zi mehmonlar uchun foydalanish qiyinligi kabi ba'zi kamchiliklar va xavflar o'rganildi. Natijada, ish turizm va mehmondo'stlik sohasida sun'iy intellektdan foydalanish ijobiy natijalarga olib kelishi mumkinligini, ammo mijozlar hamda savdo xavfsizligi va maxfiyligini ta'minlash shuningdek maksimal samaraga erishish uchun sun'iy intellekt tizimlarini talablarga muvofiq sozlash zarurligi aniqlandi. Umuman olganda, ushbu tadqiqot turizm va mehmondo'stlikda sun'iy intellektdan foydalanishni o'rganishga muhim hissa qo'shadi va bunday yechimlarni amalga oshirishni o'ylayotgan biznes egalari uchun foydali bo'lishi mumkin.

Kalit so'zlar: sun'iy intellekt, xizmat sifati, turizm, shaxsiylashtirilgan xizmat, narxlarni optimallashtirish, jarayonlarni avtomatlashtirish, ma'lumotlarni tahlil qilish, mijozlarni talabini qondirish, biznes samaradorligi.

KIRISH

Hozirgi vaqtda sun'iy intellekt turli sohalarda, jumladan, turizm va mehmondo'stlikda tobora ommalashib bormoqda. Sun'iy intellektdan foydalanish bron qilish va inventarizatsiyani boshqarish jarayonlari samaradorligini oshirishi, mijozlar bilan aloqani yaxshilashi va shaxsiylashtirilgan xizmatni taqdim etishi mumkin. Shu bilan birga, sun'iy intellektdan foydalanish mehmonlar va xodimlar o'rtasidagi cheklangan o'zaro ta'sir, sun'iy intellekt tizimlarida xatolik ehtimoli, ma'lumotlar maxfiyligi bilan



bog'liq muammolar va ba'zi mehmonlar uchun foydalanish qiyinligi kabi kamchiliklar va xavflarga ega. Shu nuqtai nazardan, ushbu tadqiqot turizm va mehmondo'stlik sanoatida sun'iy intellektdan foydalanish imkoniyatlari va cheklovlarini tahlil qilish, shuningdek, uni qo'llash bilan bog'liq potentsial foyda va xavflarni muhokama qilishga qaratilgan.

Sun'iy intellektning rivojlanishi turizm uchun katta ahamiyatga ega, chunki u doimiy jarayonlarni avtomatlashtirish, xizmat ko'rsatish sifatini oshirish va har bir mijoz uchun takliflarni shaxsiylashtirish imkonini beradi. Raqamlashtirish va ma'lumotlarni tahlil qilish tizimlaridan foydalanish sayyohlarning ehtiyojlarini bashorat qilishga yordam beradi va turizm industriyasidagi biznes jarayonlarini optimallashtiradi. Shunday qilib, sun'iy intellekt turizm tajribasini yaxshilash va kompaniyalarning ushbu sohadagi samaradorligini oshirishning kalitidir.

ADABIYOTLAR TAHLILI

Sun'iy intellekt bron qilish va shaxsiylashtirish jarayonlarini avtomatlashtirish orqali turizmda xizmat ko'rsatish sifatini yaxshilashga yordam berishi mumkinligini tasdiqlovchi tadqiqotlar bugungi kunga qadar texnologiya va turizm sohasidagi ko'plab olimlar va mutaxassislar tomonidan amalga oshirilgan. Masalan, Journal of Tourism Futures jurnalida chop etilgan "The Impact of Artificial Intelligence on Tourism" ("Sun'iy intellektning turizmga ta'siri") maqolasida mualliflar turizmda xizmat ko'rsatish sifatini oshirish uchun sun'iy intellektdan foydalanish imkoniyatlarini ko'rib chiqadilar. "Tourism Review" jurnalida chop etilgan yana bir "Artificial Intelligence and the Future of Travel" ("Sun'iy intellekt va sayohat kelajagi") maqolasida mualliflar turizmda xizmat ko'rsatish sifatini oshirishda sun'iy intellektdan foydalanishning afzalliklarini ham ko'rib chiqadilar.

METODOLOGIYA

Ushbu maqolani yozish maqsadida turizmda sun'iy intellektdan foydalanishni tahlil qilish uchun quyidagi metodologiyalar bo'yicha ish olib borildi:

- Ma'lumotlar yig'ish: Ma'lumotlar turizm sohasida faoliyat yurituvchi yirik kompaniyalarning veb-saytlaridan to'plangan. Ma'lumotlarga xizmatlarni sotish, mijozlar sharhlari, kompaniyalar tomonidan qo'llaniladigan texnologiyalar haqidagi ma'lumotlar va shu kabilar kiradi.

- Ma'lumotlarni tahlil qilish: Ma'lumotlar tahlili turizm sanoatida sun'iy intellektdan foydalanish bilan bog'liq usullar, tendentsiyalar, korrelyatsiyalar va boshqa ko'rsatkichlarni aniqlash uchun o'tkazildi.



- Xulosa: Ma'lumotlarni tahlil qilish asosida turizm sohasida sun'iy intellektdan foydalanish bo'yicha xulosalar va tavsiyalar ishlab chiqilgan.

Tadqiqotlar shuni ko'rsatadiki, sun'iy intellekt bronlash jarayonlarini avtomatlashtirish, mehmonxona xizmatlarini boshqarish va sayohatni shaxsiylashtirish va optimallashtirish orqali sayohat tajribasini yaxshilashga yordam beradi. Misol uchun, sun'iy intellektga asoslangan chatbot tizimlari mijozlarning savollariga javob berish va bron qilish so'rovlarini qayta ishlash uchun ishlatilishi mumkin, bu kutish vaqtlarini qisqartirishi va xizmatni yaxshilashi mumkin.

Sun'iy intellekt turizm sanoatida xizmat ko'rsatish sifatini quyidagi yo'llar bilan yaxshilashi mumkin:

Shaxsiylashtirish: Sun'iy intellektdan foydalanish har bir mijoz uchun moslashtirilgan takliflarni yaratish maqsadida sayyohlar uchun imtiyozlar va ularning ehtiyojlari haqida katta hajmdagi ma'lumotlarni to'plash imkonini beradi. Bu sayyohlarning qoniqish darajasini va motivatsiyasini oshirishga yordam beradi.

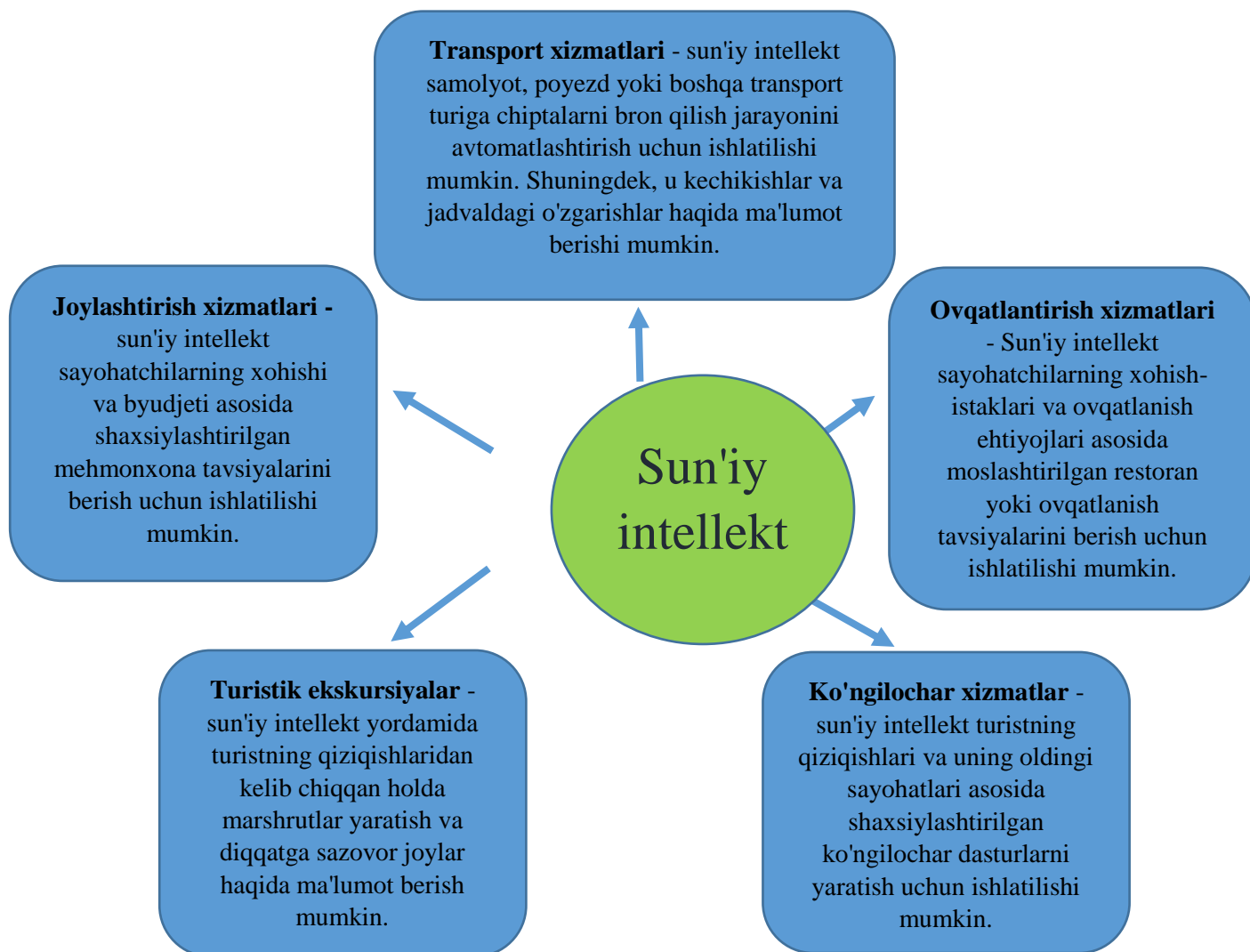
Avtomatlashtirish: Sun'iy intellekt mehmonxonalarini band qilish, avtomobil ijarasi va turli tadbirlar uchun chiptalarni bron qilish kabi muntazam jarayonlarni avtomatlashtirish uchun ishlatilishi mumkin. Bu xodimlar xarajatlarini kamaytirish va sayyohlarga xizmat ko'rsatish tezligini oshirish imkonini beradi.

Xizmatni yaxshilash: Sun'iy intellekt kelajakda muammolarni aniqlash va xizmat sifatini yaxshilash uchun mijozlarning fikr-mulohazalari va shikoyatlarini tahlil qilish uchun ishlatilishi mumkin.

Talabni prognozlash: Suniy intellekt tizimlari sayyohlarning kelajakdagi ehtiyojlarini bashorat qilish va shunga mos ravishda takliflar berish uchun ularning xaridlari va xatti-harakatlari haqidagi ma'lumotlarni tahlil qilishi mumkin.

Virtual yordamchilarni ishlab chiqish: Sun'iy intellektdan turistlarning savollariga javob beradigan va turli turistik yo'nalishlar haqida ma'lumot beradigan virtual yordamchilarni yaratish mumkin.

Sun'iy intellektdan foydalanish turizm sohasida xizmat ko'rsatish sifatini oshirish, jarayonlarni yanada samarali va dinamik qilish, xodimlarning xarajatlarini kamaytirish imkonini beradi. Shuningdek sun'iy intellekt turistik xizmatlarning ko'p turlari, jumladan turar joy, transport, ovqatlanish, ko'ngilochar va turistik ekskursiyalar sifatini yaxshilashga yordam beradi.



1-rasm. Sun'iy intellektning turistik xizmatlarga ta'siri

Ushbu chizmadan turizmدا sun'iy intellektdan foydalanish, joylashtirish, transport, ovqatlanish, ko'ngilochar va turistik ekskursiyalar kabi ko'plab xizmatlarning sifatini yaxshilashga qanday ta'sir ko'rsatishi mumkinligini anglash mumkin. Turizmدا sun'iy intellektning o'ziga xos qo'llanilishiga misollar orasida shaxsiylashtirilgan mehmonxona tavsiyalarini taqdim etish, samolyot chiptalari yoki boshqa transport turlarini bron qilish jarayonini avtomatlashtirish, shaxsiylashtirilgan ko'ngilochar dasturlarni yaratish va sayohat marshrutlarini yaratishni misol qilib keltirish mumkin.

Shuningdek, turizmدا sun'iy intellektdan foydalanish keng tarqalayotgani va kompaniyalarga xizmat ko'rsatish sifati va raqobatbardoshligini oshirish imkonini berayotgani alohida takidlash kerak. Shu bilan birga bu borada mijozlar ma'lumotlarining yetarli darajada

himoyalalmaganligi va xodimlarning yetarli darajada tayyorlanmaganligi bilan bog'liq qiyinchiliklar va xavflarni hisobga olish kerak. Shuning uchun turizmga sun'iy intellektni joriy etish puxta rejalashtirish va xodimlarni yetarli darajada tayyorlashni talab qiladi.

Bugungi kunda turizmga sun'iy intellektdan foydalanish allaqachon ancha keng tarqalgan va ko'plab kompaniyalar ushbu texnologiyadan o'z xizmatlari sifati va raqobatbardoshligini oshirish uchun foydalanadilar. Quyida shunday kompaniyalarga misollar:

Airbnb sun'iy intellektdan mijozning xohishi va sayohat tarixiga asoslangan joylashtirish vositalari uchun moslashtirilgan tavsiyalarni taqdim etish uchun foydalanadi.

Expedia - Katta ma'lumotlarni tahlil qilish va sayohat xizmatlariga bo'lgan talabni bashorat qilish uchun sun'iy intellektdan foydalanadi, shuningdek, mehmonxona va aviachiptalar uchun shaxsiy tavsiyalarni taqdim etadi.

Hilton - mehmonlar tajribasini yaxshilash va operatsion jarayonlarni soddalashtirish uchun sun'iy intellektdan keng foydalanadi.

Booking.com ma'lumotlarni tahlil qilish va shaxsiylashtirilgan mehmonxona tavsiyalarini taqdim etish uchun sun'iy intellektdan maqsadli foydalanadi.

Hopper - aviachiptalardagi o'zgarishlarni bashorat qilish va chiptalarni tanlash bo'yicha shaxsiy tavsiyalar berish uchun sun'iy intellektdan foydalanadi.

Skyscanner kompaniyasi esa katta hajmdagi ma'lumotlarni tahlil qilish va shaxsiylashtirilgan aviachiptalar tavsiyalarini taqdim etish uchun sun'iy intellektdan foydalanadi.

Royal Caribbean kompaniyasi o'zining kruiz kemalarida yo'lovchilar tajribasini yaxshilash uchun sun'iy intellektdan samarali foydalanmoqda.

Bular bugungi kunda turizmga sun'iy intellektdan faol foydalanayotgan kompaniyalarning bir nechta misollaridir. Har bir kompaniya o'z ehtiyojlari va maqsadlariga qarab, undan turli yo'llar bilan foydalanishi mumkin.

1-jadval

Yirik kompaniyalarning turizmدا sun'iy intellektdan foydalanish usullari va olayotgan natijalari

Kompaniya	Sun'iy intellektdan foydalanish usullari	natijalar
Airbnb	Mijozlarning xohish-istaklari va sayohat tarixiga asoslangan shaxsiylashtirilgan joylashtirish vositalari tavsiyalarini taqdim etish	Joylashtirish vositalari takliflari sifatini oshirish, mijozlar ehtiyojini qondirish
Expedia	Ma'lumotlarni tahlil qilish va turizm xizmatlariga bo'lgan talabni prognozlash; mehmonxona va samolyot chiptalarini tanlash bo'yicha shaxsiy tavsiyalar berish	Narx siyosatini optimallashtirish, mijozlar uchun eng yaxshi turar joy variantlarini va aviachiptalarni tanlash
Hilton	Mehmonlarga xizmat ko'rsatishni yaxshilash va operatsion jarayonlarni optimallashtirish	Mehmonlarning qoniqishini oshirish, so'rovni ko'rib chiqish vaqtini qisqartirish, resurslardan foydalanishni optimallashtirish
Booking.com	Ma'lumotlarni tahlil qilish va moslashtirilgan mehmonxona tavsiyalari	Konvertatsiya va sotishni oshiring, mijozlar ehtiyojini qondirishni oshiring
Hopper	Aviachiptalardagi o'zgarishlarni bashorat qilish va chiptalarni tanlash bo'yicha shaxsiy tavsiyalar berish	Mijozlarga pul tejang, chipta sotib olish jarayonini soddalashtiring
Skyscanner	Katta ma'lumotlarni tahlil qiling va shaxsiylashtirilgan aviachiptalar tavsiyalarini taqdim eting.	Konvertatsiya va mijozlar ehtiyojini qondirish darajasini oshiring.
Royal Caribbean	Kruiz kemalarida yo'lovchilar tajribasini yaxshilash uchun sun'iy intellektdan foydalanish.	Yo'lovchilarga xizmat ko'rsatish sifatini oshirish va mijozlarning sodiqligini oshirish.

Jadvaldan ko'rinib turibdiki, kompaniyalar sun'iy intellektdan talabni prognozlash, shaxsiy tavsiyalar berish, operatsion jarayonlarni tartibga solish va mijozlar tajribasini yaxshilash kabi turli maqsadlarda foydalanmoqda. Natijalar orasida konvertatsiya va mijozlar qoniqishini oshirish, chipta narxini kamaytirish va mehmonlar tajribasini yaxshilash kabi turizm sohasi rivoji uchun muhim yo`nalishlarni ko`rish mumkin.

Turizm sohasida faoliyat yurituvchi yirik kompaniyalar veb-saytlari ma'lumotlari tahlili shuni ko'rsatdiki, sun'iy intellektdan foydalanish ushbu sohada allaqachon me'yorga aylangan. Natijada, sun'iy intellektdan foydalanish turizm sohasida faoliyat yurituvchi kompaniyalarning kelajakdagi muvaffaqiyati uchun zamin bo'ladi, degan xulosaga kelishimiz mumkin.

Sun'iy intellekt turizm sanoatida xizmat ko'rsatish sifatini yaxshilashda va mijozlar talablarini maksimal darajada qondirish maqsadlarida ham keng foydalanilishi mumkin. U quyidagi yo'llar orqali amalga oshirilishi mumkin:

1. **Shaxsiylashtirish:** Sun'iy intellektdan foydalanish har bir mijoz uchun moslashtirilgan takliflarni yaratish maqsadida sayyohlarning afzalliklari va ehtiyojlari haqida katta hajmdagi ma'lumotlarni to'plash imkonini beradi. Bu sayyohlarning qoniqish darajasini va motivatsiyasini oshirishga yordam beradi.

2. **Avtomatlashtirish:** Sun'iy intellekt mehmonxonalarini band qilish, avtomobil ijarasi va turli tadbirlar uchun chiptalarni bron qilish kabi muntazam jarayonlarni avtomatlashtirish uchun ishlatilishi mumkin. Bu xodimlar xarajatlarini kamaytirish va sayyohlarga xizmat ko'rsatish tezligini oshirish imkonini beradi.

3. **Xizmatni yaxshilash:** Sun'iy intellekt kelajakda muammolarni aniqlash va xizmat sifatini yaxshilash uchun mijozlarning fikr-mulohazalari va shikoyatlarini tahlil qilish uchun ishlatilishi mumkin.

4. **Talabni prognozlash:** Sun'iy intellekt tizimlari sayyohlarning kelajakdagi ehtiyojlarini bashorat qilish va shunga mos ravishda takliflar berish uchun ularning xaridlari va xatti-harakatlari haqidagi ma'lumotlarni tahlil qilishi mumkin.

5. **Virtual yordamchilarni ishlab chiqish:** Sun'iy intellektdan turistlarning savollariga javob beradigan va turli turistik yo'nalishlar haqida ma'lumot beradigan virtual yordamchilarni yaratish mumkin.

Umuman olganda, sun'iy intellektdan foydalanish turizm sohasida xizmat ko'rsatish sifatini oshirish, jarayonlarni yanada samarali va dinamik qilish, xodimlarning xarajatlarini kamaytirish imkonini beradi.

XULOSA

Sun'iy intellektdan foydalanish turizm sohasida xizmat ko'rsatish sifatini oshirishda katta imkoniyatlarga ega. Sun'iy intellekt texnologiyalari ko'plab operatsion jarayonlarni avtomatlashtirish, xodimlar ishini optimallashtirish va mijozlarga moslashtirilgan tavsiyalar va xizmatlarni taqdim etish imkonini beradi.

Ammo shuni unutmaslik kerakki, sun'iy intellekt texnologiyalari turizm sohasidagi inson omilini to'liq almashtira olmaydi. Yangi texnologiyalardan foydalanish va xizmat



ko'rsatish sifatini yuqori darajada saqlash o'rtasidagi muvozanatni hisobga olish juda muhim.

Ushbu sohadagi keyingi tadqiqotlar sun'iy intellektni turizmning turli sohalarida qo'llashning aniq usullarini o'rganish, shuningdek ulardan foydalanish samaradorligini baholashga qaratilgan bo'lishi kerak. Bundan tashqari, turizmga sun'iy intellektdan foydalanishning ijtimoiy, axloqiy va huquqiy jihatlarini ham hisobga olish kerak.

Shunday qilib, sun'iy intellektdan foydalanish turistik xizmatlar sifatini sezilarli darajada yaxshilashga olib kelishi mumkin. Lekin shuni unutmaslik kerakki, yuqori darajadagi xizmat ko'rsatish va mijozlar uchun unutilmas tajriba yaratish uchun inson omili zarur.

REFERENCES

1. Кимес, С. Э. (2018). The Future of Artificial Intelligence in the Hospitality Industry. Доклад, представленный на конференции Hospitality and Tourism 4.0: The Fourth Industrial Revolution Conference.
2. Yu, X., & Qiu, H. (2021). Artificial Intelligence and the Future of Travel. *Tourism Review*, 76(2), 345-358. <https://doi.org/10.1108/TR-11-2019-0321>
3. Song, H., & Hsu, C. H. C. (2018). Big Data Analytics and Machine Learning in Tourism: A Review of the Literature and Applications. *Tourism Economics*, 24(3), 323-351. <https://doi.org/10.1177/1354816618765395>
4. Xiang, Z., & Tang, L. R. (2019). Artificial Intelligence in Tourism and Hospitality: A Review of Current Status, Future Prospects, and Recommendations for Hospitality Researchers and Educators. *International Journal of Hospitality Management*, 81, 91-104. <https://doi.org/10.1016/j.ijhm.2019.03.016>
5. Yang, W., & Xiang, Z. (2019). Data Analytics for Tourism: A Review of Big Data Challenges and Opportunities. *Tourism Management Perspectives*, 31, 201-211. <https://doi.org/10.1016/j.tmp.2019.01.008>
6. Pilkina, T., & Abramov, A. (2019). The Impact of Artificial Intelligence on Tourism. *Journal of Tourism Futures*, 5(3), 309-319. <https://doi.org/10.1108/JTF-08-2019-0099>
7. Safaeva, S. R., Ishankhodjaeva, D. A., Juraeva, N. A., & Matyunina, O. E. (2019). Economic and Legal Aspects of Tourism Regulation in the New Economy: International Practice. *Journal of Environmental Management and Tourism*, 2(34), 460-5.
8. Oppokkhonov, N., & Bakhromov, A. (2022). THE ISSUES OF THE MICE INDUSTRY IN THE STRUCTURE OF REGIONAL

MARKET FOR TOURIST SERVICES. *Архив научных исследований*, 2(1).

9. Бахромов , А. А. ў., & Шониёзов , Ф. И. (2022). МИСЕ ТУРИЗМ ИНДУСТРИЯСИДА ХИЗМАТ ТАШКИЛ ЭТУВЧИЛАР ВА ИСТЕЪМОЛЧИЛАР УЧУН СУҒУРТА ХИЗМАТЛАРИНИНГ АҲАМИЯТИ. *Архив научных исследований*, 2(1). извлечено от <https://journal.tsue.uz/index.php/archive/article/view/915>

10. EGAMNAZAROV, KHUSNIDDIN & AMONBOEV, MAHAMMADSIDIK. (2022). DEVELOPMENT OF THE AREA IS AN ATTRACTIVE PLACE FOR ADVENTURE AND TOURISM LOVERS: A CASE OF CHIMGAN, UZBEKISTAN. “Iqtisodiyot va innovatsion texnologiyalar” (Economics and Innovative Technologies) ilmiy elektron jurnali. Retrieved from https://iqtisodiyot.tsue.uz/sites/default/files/maqolalar/Article_44_0.pdf

11. Нурфайзиев, З. Б., & Нурфайзиева, М. З. (2020). ВЛИЯНИЕ ГОСТИНИЧНОЙ ИНДУСТРИИ НА ЭКОНОМИКУ СТРАНЫ (НА ПРИМЕРЕ УЗБЕКИСТАНА). *Инновационные технологии управления и стратегии территориального развития туризма и сферы гостеприимства* (pp. 115-119).

12. Саъдуллаева, Г. (2020). Туризм хизматлари бозорида таълим туризми тушунчаси моҳияти ва уни ривожлантиришнинг хориж тажрибалари. *Инновацион технологиялар*, (2 (38)), 98-100.

13. Airbnb - <https://www.airbnb.com/>

14. Expedia - <https://www.expedia.com/>

15. Hilton - <https://www.hilton.com/>

16. Booking.com - <https://www.booking.com/>

17. Hopper - <https://www.hopper.com/>

18. Skyscanner - <https://www.skyscanner.net/>

19. Royal Caribbean - <https://www.royalcaribbean.com/>