© 2026 International Conference on Multidisciplinary Sciences and Innovations . All Rights Reserved.

MEHMONXONA XO‘JALIGINI BOSHQARISH JARAYONLARINI RAQAMLASHTIRISH VA SUN’IY INTELLEKT TEXNOLOGIYALARIDAN FOYDALANISH IMKONIYATLARI

Malikov Eldorjon Rauf o‘g‘li

SamISI magistranti

eldormalikov66@gmail.com

Annotatsiya. Ushbu tezisda mehmonxona xo‘jaligini tashkil etish va boshqarish jarayonlarini zamonaviy raqamli tizimlar hamda sun’iy intellekt texnologiyalaridan foydalanish imkoniyatlari o‘rganildi va uning nazariy asoslari tahlil qilindi.

Kalit so‘zlar: mehmonxona, turizm, mehmondo‘stlik, raqamli tizimlar, sun’iy intellekt, raqamlashtirish, mobil ilovalar, CRM tizimlari.

Аннотация. В данной работе исследуются возможности использования современных цифровых систем и технологий искусственного интеллекта в организации и управлении процессами гостиничного менеджмента, а также анализируются их теоретические основы.

Ключевые слова: гостиничный бизнес, туризм, гостеприимство, цифровые системы, искусственный интеллект, цифровизация, мобильные приложения, CRM-системы.

Abstract. This paper examines the potential for utilizing modern digital systems and artificial intelligence technologies in the organization and management of hotel operations, and analyzes the theoretical foundations thereof.

Keywords: hotel, tourism, hospitality, digital systems, artificial intelligence, digitalization, mobile applications, CRM systems.

Kirish. Bugungi globallashuv va raqamli iqtisodiyot sharoitida turizm va mehmondo‘stlik sohasi jadal sur’atlarda zamonaviylashib, an’anaviy boshqaruv yondashuvlari o‘rniga raqamli texnologiyalarga asoslangan boshqaruv tizimlari keng joriy etilmoqda. O‘zbekistonda turizm xizmatlarini yagona raqamli platformaga integratsiyalash jarayonining rivojlanishi mehmonxona xo‘jaligida ham raqamli boshqaruv mexanizmlarini takomillashtirish uchun institutsional sharoit yaratmoqda. Bu borada O‘zbekiston Respublikasi Prezidentining 2024-yil 12-yanvardagi “Respublikaga xorijiy turistlar oqimini keskin oshirish hamda ichki turizmni yanada jadallashtirish chora-tadbirlari to‘g‘risida”[1]gi PF-9-sonli farmoni doirasida mamlakatimizga xorijiy turistlarni ko‘proq jalb qilish hamda ichki turizmda sayohatlar sonini yanada jadallashtirish doirada muhim vazifalar belgilangan. Ushbu qaror doirasidagi vazifalarni amalga oshirish ya’ni turizm sohasini raqamlashtirish maqsadida O‘zbekiston Respublikasi Vazirlar Mahkamasining 2024-yil 7-dekabrdagi “Turizm sohasini raqamlashtirish va turistik xizmatlarni yagona platformaga birlashtirish chora-

[1] O‘zbekiston Respublikasi Prezidentining 2024-yil 12-yanvardagi PF-9-sonli farmoni. https://lex.uz/uz/docs/-6759637

© 2026 International Conference on Multidisciplinary Sciences and Innovations . All Rights Reserved.

tadbirlari to‘g‘risida”[2]gi 820-sonli qarori qabul qilinib bunda, mamlakatimiz hududida mahalliy hamda xorijiy sayyohlarning birlamchi ehtiyojlarini hisobga olgan holda turizm sohasidagi xizmatlardan foydalanish imkoniyatini taqdim etuvchi Milliy turizm platformasini ishga tushirishga rozilik bildirilgan. Mahalliy va xorijiy sayyohlarga qulaylik yaratish maqsadida ushbu platforma tarkibiga quyidagi turizm xizmatlari kiritilgan:

- sayyohlarga joylashtirish vositalarini onlayn band qilish va sayyohlar tomonidan baholash;
- respublikadagi turoperatorlar va turagentlar xizmatlari, shu jumladan, sayyohlarga gid, gid-tarjimon, yo‘riqchi-yo‘l boshlovchi, ekskursiya yetakchilari xizmatlaridan foydalanish;
- yo‘nalishsiz taksi va avtotransport vositalari ijarasi xizmatlaridan foydalanish;
- avtobus, avia va temir yo‘l chiptalari, madaniy meros obyektlari, muzeylar va boshqa diqqatga sazovor joylarga kirish chiptalarini xarid qilish;
- xalqaro va milliy to‘lov tizimlari orqali turistik xizmatlar uchun to‘lovlarni amalga oshirish;
- turizm sohasiga oid statistik hisobotlarni yuritish va real vaqt rejimida tahlil qilish.

Bundan tashqari, platformada barcha ma’lumotlarining 14 ta xorijiy tilga tarjima qilinishi ta’minlab boriladi. Albatta hukumat darajasida amalga oshirilayotgan bu kabi muhim strategik va amaliy ishlar turizm sohasini har tomonlama shaffof hamda barqaror rivojlanishida zamin yaratadi. Shu sababli mehmonxona xo‘jaligini ham boshqarish jarayonlarini raqamlashtirish hamda sun’iy intellekt texnologiyalaridan foydalanish imkoniyatlarini o‘rganish zamonaviy mehmondo‘stlik industriyasining dolzarb ilmiy-amaliy masalalaridan biridir.

Asosiy qism. Mehmonxona xo‘jaligida raqamlashtirishning dastlabki va eng muhim yo‘nalishi bronlashtirish hamda joylashtirish jarayonlarini avtomatlashtirishdan boshlanadi. Onlayn bronlashtirish tizimlari mijozga real vaqt rejimida xona mavjudligini ko‘rish, xizmatlarni tanlash va elektron to‘lovni amalga oshirish imkonini bersa, mehmonxona uchun talab va bandlik to‘g‘risidagi ma’lumotlarni tezkor shakllantirish imkoniyatini yaratadi. Natijada bronlarni qayta ishlashga sarflanadigan vaqt qisqaradi, inson omili bilan bog‘liq xatolar kamayadi va nomer fondidan foydalanish samaradorligi oshadi. Mazkur tizimlarni PMS(Property Management System) va boshqa boshqaruv platformalari bilan integratsiyalash esa xonalar holati, bronlar, to‘lovlar va joylashtirish jarayonlarini yagona axborot oqimiga birlashtiradi. Raqamlashtirishning keyingi strategik yo‘nalishi mijozlar bilan munosabatlarni boshqarishdir. CRM(Customer Relationship Management) tizimlari orqali mijozlarning avvalgi tashriflari, xizmatlardan foydalanish xususiyatlari, xaridlar tarixi va individual afzalliklari tizimlashtiriladi. Bunday ma’lumotlar bazasi mehmonxona uchun mijozlarning xatti-harakatlarini tahlil qilish, segmentatsiya qilish va individual xizmat takliflarini shakllantirish imkonini beradi. Shu orqali marketing faoliyati ommaviy reklama modelidan ma’lumotlarga

[2] O‘zbekiston Respublikasi Vazirlar Mahkamasining 2024-yil 7-dekabrdagi 820-sonli qarori. https://lex.uz/uz/docs/-7252698

© 2026 International Conference on Multidisciplinary Sciences and Innovations . All Rights Reserved.

asoslangan, individual va maqsadli kommunikatsiya modeliga o‘tadi. Natijada mijoz sodiqligini shakllantirish va takroriy tashriflarni rag‘batlantirish imkoniyatlari kengayadi. Bundan tashqari, raqamli texnologiyalar mehmonxonaning ichki resurslarini boshqarish samaradorligini oshirishga xizmat qiladi. Xonalarni tozalash va texnik xizmat ko‘rsatish jarayonlarini raqamli rejalashtirish, inventar harakatini monitoring qilish, energiya va suv sarfini real vaqt rejimida nazorat qilish orqali operatsion xarajatlarni optimallashtirish mumkin. Demak, raqamlashtirish nafaqat xizmat tezligini, balki mehmonxonaning iqtisodiy va ekologik samaradorligini ham oshirish imkonini beradi. Sun’iy intellekt esa raqamlashtirishning keyingi bosqichi sifatida mehmonxona boshqaruvining prognozlash va tahliliy imkoniyatlarini kengaytiradi. Katta hajmdagi tarixiy ma’lumotlarni qayta ishlash orqali talab va bandlikni prognozlashtirish, mavsumiy tebranishlarni aniqlash, xonalar narxlarini talabga moslashtirish hamda xodimlar ish yuklamasini optimallashtirish imkonini beradi. Chatbot va virtual yordamchilar mijozlarning standart savollariga tezkor javob berish, bronlashtirish jarayonini qo‘llab-quvvatlash va ayrim xizmatlarni avtomatlashtirish orqali xodimlarning takroriy operatsion yuklamasini kamaytiradi. Shuningdek, mijozlarning onlayn sharhlari va so‘rovnomalarini sun’iy intellekt yordamida semantik tahlil qilish xizmat sifati bilan bog‘liq muammolarni tez aniqlash va boshqaruv qarorlarini samarali qabul qilish imkonini beradi.

Xulosa. Shunday qilib, mehmonxona xo‘jaligida raqamlashtirishning strategik imkoniyati alohida operatsiyalarni avtomatlashtirishda emas, balki **bronlashtirish–joylashtirish–xizmat ko‘rsatish–mijozlar bilan munosabat–resurslarni boshqarish–tahlil va prognozlash** jarayonlarini yagona raqamli boshqaruv tizimiga birlashtirishda namoyon bo‘ladi. Bunday transformatsiya boshqaruv qarorlarining tezkorligi va aniqligini oshirib, resurslardan foydalanishni optimallashtiradi hamda xizmatlarni individuallashtirish imkonini beradi. Shu bilan birga, raqamlashtirishning barqaror samarasi texnologik infratuzilma, xodimlarning raqamli texnologik ko‘nikmasi, axborot xavfsizligi va mijozlarning shaxsiy ma’lumotlarini himoya qilish mexanizmlariga bog‘liq. Shu sababli mehmonxona xo‘jaligida raqamlashtirish texnologiyalarni joriy etish emas, balki **ma’lumotlarga asoslangan, integratsiyalashgan va mijozga yo‘naltirilgan boshqaruv modeliga tizimli o‘tish jarayoni** sifatida baholash ilmiy va amaliy jihatdan maqsadga muvofiqdir.

FOYDALANILGAN ADABIYOTLAR RO‘YXATI

1. O‘zbekiston Respublikasining 2019-yil 18-iyuldagi “Turizm to‘g‘risida” O‘RQ-549-son Qonuni.
2. Amriddinova R.S., Raximov Z.O., Aliyeva M., Ibadullayev N.E., Abduhamitov S.A. Mehmonxonalarda xodimlar faoliyatini boshqarish. O‘quv qo‘llanma. – T.: “Fan va texnologiya”, 2018. – 300 b.

© 2026 International Conference on Multidisciplinary Sciences and Innovations . All Rights Reserved.

3. Mehmonxona xo‘jaligida rejalashtirish. O‘quv qo‘llanma. – Samarqand: SamISI, 2019. – 188 bet. Z.O. Raximov, D.Z. Norkulov

4. R.S.Abdiddinova, Z.O.Raximov, M.T.Aliyev, N.E.Ibadullayev, S.A.Abdurahmidov. Mehmonxonalarda xodimlar faoliyatini boshqarish. –T.: «Fan va texnologiya», 2014, 360 bet.

5. Zaynalov N.R. Turizmda axborot texnologiyalari. O‘quv qo‘llanma. – Samarqand, SamISI, 2017 y., 587 b

Internet saytlari:

1. https://wttc.org/
2. https://www.untourism.int/
3. https://ziyonet.uz/
4. https://stat.uz/uz/