

TURIZMDA SUN'IY INTELLEKT VA "CHATBOT" XIZMATLARINING QO'LLANILISHI

Abdurasulov Islombek Olimjon o'g'li*Renessans ta'lim universiteti talabasi*

Annotatsiya: Maqolada turizm sohasida sun'iy intellekt (SI) texnologiyalari, xususan, "chatbot" xizmatlarining ahamiyati va ularning zamonaviy raqamli iqtisodiyotdagi o'рни tahlil qilingan. Sun'iy intellekt yordamida turizm xizmatlarini avtomatlashtirish, mijozlar bilan interaktiv muloqotni yo'lga qo'yish, shaxsiylashtirilgan takliflar yaratish hamda samaradorlikni oshirish imkoniyatlari yoritilgan. Shuningdek, maqolada global turizm sanoatidagi ilg'or tajribalar, O'zbekiston turizmida SI va chatbot texnologiyalarini joriy etish istiqbollari hamda bu jarayonning falsafiy va ijtimoiy jihatlari tahlil etilgan.

Kalit so'zlar: sun'iy intellekt, chatbot, raqamli turizm, avtomatlashtirish, interaktiv muloqot, mijoz tajribasi, raqamli iqtisodiyot.

Аннотация: в статье анализируется значение технологий искусственного интеллекта (ИИ), в частности услуг "чатботов," в сфере туризма и их роль в современной цифровой экономике. Освещены возможности автоматизации туристических услуг с помощью искусственного интеллекта, установления интерактивного диалога с клиентами, создания персонализированных предложений и повышения эффективности. Также в статье анализируется передовой опыт в мировой индустрии туризма, перспективы внедрения технологий ИИ и чатботов в туризм Узбекистана, а также философские и социальные аспекты этого процесса.

Ключевые слова: искусственный интеллект, чат-бот, цифровой туризм, автоматизация, интерактивное общение, клиентский опыт, цифровая экономика.

KIRISH.

XXI asrda turizm sohasi raqamli texnologiyalar ta'sirida tubdan o'zgarib, yangi bosqichga ko'tarildi. Bugungi kunda sun'iy intellekt (SI) texnologiyalari inson faoliyatining deyarli barcha jabhalariga kirib bormoqda. Ayniqsa, turizmga SI asosidagi xizmatlar - chatbotlar, aqlli tavsiya tizimlari, virtual gidlar, ovozli yordamchilar orqali mijozlar bilan muloqot qilish, buyurtmalarni avtomatlashtirish, shaxsiylashtirilgan xizmatlar ko'rsatish imkoniyati paydo bo'ldi. SI texnologiyalarining turizmga joriy etilishi natijasida nafaqat xizmat ko'rsatish sifati oshmoqda, balki iqtisodiy samaradorlik, vaqt tejash, inson resurslariga bo'lgan ehtiyojni kamaytirish kabi omillar ham sezilarli darajada yaxshilanmoqda.

ASOSIY QISM.

Sun'iy intellekt - bu mashinalarga inson aqliy faoliyatini modellashtirish imkonini beruvchi tizimlar majmui bo'lib, o'rganish, tahlil qilish, qaror qabul qilish va muloqot qilish qobiliyatlarini o'z ichiga oladi. Turizmga SI texnologiyalari quyidagi yo'nalishlarda keng qo'llanilmoqda: mijoz bilan muloqot - chatbotlar, ovozli

yordamchilar va virtual agentlar orqali; tavsiyalar tizimi - foydalanuvchi qiziqishlari asosida marshrut, mehmonxona yoki tadbirlarni taklif etish; prognozlash - talab, narx va mavsumiy o'zgarishlarni bashorat qilish; ma'lumotlarni tahlil qilish - mijoz xatti-harakatlarini o'rganib, xizmatlarni moslashtirish. Shu boisdan SI bugungi kunda turizmda nafaqat texnologik, balki strategik resurs sifatida qaralmoqda.

“Chatbot” atamasi “chat” (muloqot) va “robot” so'zlarining birikmasidan kelib chiqqan bo'lib, bu tizim foydalanuvchi bilan yozma yoki og'zaki muloqotda bo'ladigan dasturiy vosita hisoblanadi. Dastlabki chatbotlar 1960-yillarda (ELIZA, PARRY) paydo bo'lgan bo'lsa, bugungi kunda ular sun'iy intellekt va tabiiy tilni qayta ishlash (NLP) texnologiyalari bilan boyitilgan. Turizmda chatbotlar quyidagi vazifalarni bajaradi: bron qilish (booking) jarayonini avtomatlashtiradi; mijozlar savollariga 24/7 rejimda javob beradi; marshrut va transport haqida ma'lumot beradi; mijoz tajribasini (Customer Experience) yaxshilaydi; ko'p tilda muloqot qilish imkonini yaratadi.

Booking.com va Expedia platformalarida chatbotlar foydalanuvchilarga bronlash, to'lov va o'zgarishlar haqida yordam beradi. KLM Royal Dutch Airlines - Messenger orqali parvoz ma'lumotlarini avtomatik yuboruvchi chatbot tizimini joriy etgan. Marriott International - mehmonlar bilan 24/7 muloqot qiluvchi AI-assistentlardan foydalanadi. Japan Airlines - sun'iy intellekt yordamida sayohatchining kayfiyatiga mos tavsiyalar beradi. O'zbekiston Respublikasi turizmni rivojlantirish agentligi, “UzAirways”, “UzRailway” va ayrim xususiy turizm kompaniyalari o'z veb-saytlarida va Telegram kanalida chatbotlar orqali xizmat ko'rsatishni yo'lga qo'ymoqda. Masalan, “Uzbekistan.travel” portali orqali virtual gid chatbotlari xorijiy sayyohlarga yo'nalishlar, tarixiy obidalar va mehmonxonalar haqida interaktiv ma'lumot beradi.

SI texnologiyalari turizm sohasida quyidagi asosiy o'zgarishlarni yuzaga keltirdi: Avtomatlashtirish - xizmat ko'rsatish jarayonlari (bronlash, to'lov, qayta aloqa) inson ishtirokisiz bajarilmoqda. Shaxsiylashtirish - foydalanuvchi xatti-harakatlari tahlil qilinib, individual takliflar shakllanmoqda. Xizmat sifati - chatbotlar inson xatosini kamaytirib, aniqlik va tezkorlikni ta'minlamoqda. Xarajatlarni optimallashtirish - kompaniyalar inson resurslariga bo'lgan ehtiyojni kamaytirib, samaradorlikni oshirmoqda.

SI tizimlari bilan muloqot qilayotgan insonda ishonch, qoniqish va emotsional aloqadorlik shakllanishi muhim. Bu jarayon psixologik jihatdan “inson-texnologiya muloqoti”ning yangi shaklini yaratmoqda. Shu bilan birga, insoniy aloqa o'rnini texnologiya egallashi natijasida emotsional sovuqlik, muloqotda soddalashuv, insoniy qadriyatlarining susayishi kabi xavflar ham yuzaga chiqmoqda. Falsafiy nuqtai nazardan, bu jarayon “inson o'rnini mashina egallayaptimi?” degan muhim savolni keltirib chiqarmoqda.

O'zbekiston “Raqamli O'zbekiston - 2030” strategiyasi doirasida turizm sohasida quyidagi yo'nalishlarda SI texnologiyalarini joriy etish rejalashtirilmoqda:

virtual va kengaytirilgan reallik asosidagi raqamli gidlarni yaratish; chatbotlar orqali ko'p tilli xizmatlarni kengaytirish; turistlar oqimini tahlil qiluvchi intellektual analitika tizimlarini ishlab chiqish; sun'iy intellekt asosida xavfsizlik monitoringini

tashkil etish. Bu chora-tadbirlar O'zbekistonni Markaziy Osiyoda raqamli turizm markazlaridan biriga aylantirish imkonini beradi.

Turizmda SI va chatbotlarni joriy etishda quyidagi muammolar mavjud: texnologik infratuzilmaning to'liq shakllanmaganligi; kadrlar malakasining yetarli emasligi; tillar orasidagi tarjima aniqligi pastligi; foydalanuvchilarning texnologiyaga ishonchi pastligi. Yechim sifatida quyidagilar taklif etiladi: turizm va IT yo'nalishida integratsiyalashgan kadrlar tayyorlash; mahalliy chatbot platformalarini ishlab chiqish; turizm kompaniyalari uchun AI-strategiyalarni ishlab chiqish; SI texnologiyalarini joriy etishda falsafiy va axloqiy nazorat mexanizmlarini yaratish.

XULOSA.

Sun'iy intellekt va chatbot texnologiyalari turizm sohasida inqilobiy o'zgarishlarni amalga oshirmoqda. Ular nafaqat xizmat ko'rsatish sifatini oshiradi, balki mijozlar ehtiyojiga mos, qulay va tezkor yechimlar yaratadi. O'zbekiston turizmi uchun bu yo'nalishda milliy chatbot tizimlarini rivojlantirish, sun'iy intellektni turizm marketingi va xizmat ko'rsatish jarayonlariga joriy etish strategik ahamiyat kasb etadi. Shu bilan birga, SI texnologiyalarining insoniy qadriyatlar, madaniy muloqot va axloqiy me'yorlarga mosligi ham muhim falsafiy masala bo'lib qolmoqda.

FOYDALANILGAN ADABIYOTLAR RO'YXATI:

1. Russell S., Norvig P. (2021). Artificial Intelligence: A Modern Approach. Pearson Education.
2. Buhalis D., Amaranggana A. (2015). "Smart Tourism Destinations." Information and Communication Technologies in Tourism. Springer.
3. Ivanov S., Webster C. (2019). Robots, Artificial Intelligence, and Service Automation in Travel, Tourism and Hospitality. Emerald Publishing.
4. OECD (2022). AI and the Future of Tourism. Paris: OECD Publishing.
5. O'zbekiston Respublikasi Prezidentining "Raqamli O'zbekiston - 2030" strategiyasi to'g'risidagi Qarori.
6. "Uzbekistan.travel" rasmiy sayti - <https://uzbekistan.travel>.
7. Pencarelli T. (2020). "The Digital Revolution in the Travel and Tourism Industry." Journal of Tourism Futures, Vol. 6 (1).
8. Ashfaq M., et al. (2023). "Chatbots in Tourism: Customer Experience and Satisfaction." Tourism Management Perspectives.
9. Omonov B. (2024). Raqamli iqtisodiyot va sun'iy intellekt texnologiyalari. Toshkent: Iqtisodiyot nashriyoti.
10. Abdurasulov O. A. (2024). "Raqamli transformatsiya davrida inson-texnologiya muloqoti falsafasi." Falsafa va hayot jurnali, №3.