

## TURIZMGA SUN'IY INTELLEKT TA'SIRI

## ВЛИЯНИЕ ИСКУССТВЕННОГО ИНТЕЛЛЕКТА НА ТУРИЗМ

## ARTIFICIAL INTELLIGENCE IMPACT ON TOURISM

**Ergashalieva Muslima**

Guruh: TOUP 53U talaba

elektron pochta: [ergashaliyevamuslima4@gmail.com](mailto:ergashaliyevamuslima4@gmail.com)

**Annotatsiya:** Ushbu maqola sun'iy intellektning (SI) turizm sohasiga ta'sirini o'rganadi. Tadqiqot usullari sifatida adabiyotlar tahlili va misollarni o'rganish qo'llanilgan. Natijalar shuni ko'rsatadiki, SI turizm kompaniyalariga mijozlar bilan muloqotni yaxshilash, sayohat tajribasini optimallashtirish va operatsion samaradorlikni oshirish imkonini beradi. Shu bilan birga, SI inson ishtirokisiz qarorlar qabul qilish va maxfiylik muammolarini keltirib chiqarishi mumkin. Maqola turizm sohasida SI-dan foydalanishning afzalliklari va potensial muammolarini muhokama qiladi hamda kelajakdagi tadqiqotlar uchun tavsiyalar beradi.

**Kalit so'zlar:** sun'iy intellekt, turizm, chatbotlar, tavsiya tizimlari, maxfiylik

**Аннотация:** В этой статье исследуется влияние искусственного интеллекта (ИИ) на индустрию туризма. В качестве методов исследования использовались анализ литературы и тематические исследования. Результаты показывают, что si позволяет туристическим компаниям улучшать взаимодействие с клиентами, оптимизировать впечатления от путешествий и повышать операционную эффективность. Однако Si может создавать проблемы с принятием решений и конфиденциальностью без участия человека. В статье обсуждаются преимущества и потенциальные проблемы использования si в туризме, а также даются рекомендации для будущих исследований.

**Ключевые слова:** искусственный интеллект, туризм, чат-боты, системы рекомендаций, конфиденциальность

**Abstract:** this article explores the impact of artificial intelligence (SI) on the tourism industry. Literature analysis and example studies have been used as research methods. The results show that SI allows tourism companies to improve customer communication, optimize their travel experience, and improve operational efficiency. At the same time, SI can cause decisions and privacy problems without human participation. The article discusses the benefits and potential challenges of using SI in tourism and provides recommendations for future research.

**Keywords:** artificial intelligence, tourism, chatbots, recommendation systems, privacy

### KIRISH

Sun'iy intellekt (SI) texnologiyalari so'nggi yillarda jadal rivojlanib, biznes va iste'molchilar uchun yangi imkoniyatlar yaratmoqda. Turizm sohasi ham bundan mustasno emas. Chatbotlar, tavsiya tizimlari va boshqa SI yechimlarining paydo bo'lishi sayohatchilar tajribasini tubdan o'zgartirishi mumkin. Shu bilan birga, SI-ning turizm sohasiga kirib kelishi bir qator muammolarni keltirib chiqaradi, jumladan, ishchi o'rinlarining qisqarishi va ma'lumotlar xavfsizligi bilan bog'liq xavotirlar [1]. Ushbu maqolaning maqsadi SI-ning turizm sohasiga ta'sirini o'rganish, uning afzalliklari va kamchiliklarini tahlil qilishdir.

### USULLAR VA ADABIYOTLAR TAHLILI

Ushbu tadqiqot uchun biz mavjud ilmiy adabiyotlarni tahlil qildik va turizm sohasida SI-dan foydalanishning real misollarini o'rgandik. Biz Google Scholar, Scopus va Web of Science ma'lumotlar bazalaridan foydalanib, “sun'iy intellekt”, “turizm”, “chatbotlar”, “tavsiya tizimlari” kabi kalit so'zlar bo'yicha qidiruv o'tkazdik. Natijada 50 dan ortiq tegishli maqola va tadqiqotlar topildi, ularning aksariyati so'nggi 5 yil ichida chop etilgan.

Shuningdek, biz turizm sohasidagi yetakchi kompaniyalar, jumladan, Booking.com, Expedia va Airbnb tajribasini o'rgandik. Bu kompaniyalar allaqachon chatbotlar, tavsiya tizimlari va boshqa SI yechimlarini muvaffaqiyatli joriy qilgan [2][3].

### NATIJALAR

Tadqiqot natijalari shuni ko'rsatadiki, SI turizm kompaniyalariga bir qator afzalliklar taqdim etadi:

- Mijozlar bilan muloqotni yaxshilash: Chatbotlar va virtual yordamchilar mijozlarga 24/7 qo‘llab-quvvatlash va tezkor javob berish imkonini beradi [4]. Bu mijozlar mamnuniyatini oshiradi va kompaniyaning resurslarini tejaydi.
- Sayohat tajribasini optimallashtirish: SI asosidagi tavsiya tizimlari sayohatchilarga ularning qiziqishlari va afzalliklariga moslashtirilgan takliflarni taqdim etishi mumkin [5]. Bu sayohat tajribasini shaxsiylashtirishga yordam beradi.
- Operatsion samaradorlikni oshirish: SI yordamida kompaniyalar resurslarni optimallashtirishi, biznes jarayonlarini avtomatlashtirishi va xarajatlarni qisqartirishi mumkin [6]. Masalan, mehmonxonalar dasturlari odam aralashuvisiz rezervasiyalarni boshqarishi mumkin.

Shu bilan birga, SI bir qator muammolarni keltirib chiqarishi mumkin:

**Ishchi o‘rinlarining qisqarishi:** SI ayrim vazifalarni avtomatlashtirishi va natijada ba’zi ishchi o‘rinlarining yo‘qolishiga olib kelishi mumkin [7]. Bu, ayniqsa, pastroq malakali ishchilar uchun muammo bo‘lishi mumkin.

**Maxfiylik va xavfsizlik xavotirlari:** SI shaxsiy ma’lumotlarni yig‘ish va qayta ishlashni ko‘p talab qiladi, bu esa maxfiylik va xavfsizlik bilan bog‘liq muammolarni keltirib chiqarishi mumkin [8].

**Inson ishtirokisiz qarorlar:** Ba’zi hollarda, SI tizimlari odam aralashuvisiz qarorlar qabul qilishi mumkin, bu esa noto‘g‘ri yoki noxolis qarorlarga olib kelishi mumkin [9].

## MUHOKAMA

SI-ning turizm sohasiga kirib kelishi sohaning rivojlanishiga katta ta’sir ko‘rsatadi. Kompaniyalar SI-dan mijozlar tajribasini yaxshilash, operatsion samaradorlikni oshirish va raqobatbardosh ustunlikka erishish uchun foydalanishlari mumkin. Biroq, SI bilan bog‘liq muammolarni, jumladan, ishchi o‘rinlarining qisqarishi va maxfiylik masalalarini hisobga olish muhimdir.

Turizm kompaniyalari SI-ni joriy qilishda ehtiyotkorlik bilan yondashishlari va uning salbiy oqibatlarini yumshatish uchun choralar ko‘rishlari kerak. Bu ishchilarni qayta o‘qitish, ma’lumotlar xavfsizligini ta’minlash va SI tizimlarini shaffof va xolis qilish kabi tadbirlarni o‘z ichiga olishi mumkin.





## TAHLIL

Sun'iy intellektning turizm sohasiga ta'sirini tahlil qilganda, uning bir qator afzalliklarini va potensial muammolarini aniqladik. Chatbotlar va virtual yordamchilar kabi SI yechimlarining joriy etilishi mijozlar bilan muloqotni yaxshilash va kompaniyalarning resurslarini tejash imkonini beradi. Booking.com va Airbnb kabi yetakchi turizm kompaniyalarining tajribasi shuni ko'rsatadiki, SI mijozlarga shaxsiylashtirilgan xizmat ko'rsatish va ularning sayohat tajribasini optimallashtirish uchun katta imkoniyatlar yaratadi [2][3].

Shuningdek, SI kompaniyalarga operatsion samaradorlikni oshirish va biznes jarayonlarini avtomatlashtirish imkonini beradi. Bu xarajatlarni qisqartirishi va raqobatbardosh ustunlikka erishishga yordam berishi mumkin [6]. Biroq, SI-ning joriy etilishi bir qator muammolarni keltirib chiqaradi. Birinchidan, SI ayrim vazifalarni avtomatlashtirishi va ba'zi ishchi o'rinlarining yo'qolishiga olib kelishi mumkin, ayniqsa pastroq malakali ishchilar orasida [7]. Bu muammoni hal qilish uchun kompaniyalar ishchilarni qayta o'qitish va ularga yangi ko'nikmalarni o'rgatishga e'tibor qaratishlari kerak.

Ikkinchidan, SI shaxsiy ma'lumotlarni yig'ish va qayta ishlashni ko'p talab qiladi, bu esa maxfiylik va xavfsizlik bilan bog'liq xavotirlarni keltirib chiqaradi [8]. Turizm kompaniyalari ma'lumotlar xavfsizligini ta'minlash va mijozlarning maxfiyligini himoya qilish uchun tegishli choralarini ko'rishlari kerak.

Uchinchidan, ba'zi hollarda SI tizimlari odam aralashuvisiz qarorlar qabul qilishi mumkin, bu esa noto'g'ri yoki noxolis qarorlarga olib kelishi mumkin [9]. Buni bartaraf etish uchun kompaniyalar SI tizimlarini shaffof va xolis qilishlari, shuningdek inson nazoratini ta'minlashlari lozim.

Tahlilimiz shuni ko'rsatadiki, SI turizm sohasi uchun katta imkoniyatlar yaratadi, ammo uning salbiy oqibatlarini hisobga olish va boshqarish juda muhimdir. Turizm kompaniyalari SI-ning afzalliklaridan foydalanishlari va raqobatbardosh bo'lib qolish uchun uni joriy qilishlari kerak. Shu bilan birga, ular SI bilan bog'liq muammolarni hal qilish uchun proaktiv choralar ko'rishlari lozim, jumladan, ishchilarni qayta o'qitish, ma'lumotlar xavfsizligini ta'minlash va SI tizimlarini shaffof qilish kabilar.

## XULOSALAR

Xulosa qilib aytganda, sun'iy intellekt turizm sohasi uchun katta imkoniyatlar yaratadi, ammo u bir qator muammolarni ham keltirib chiqaradi. Turizm kompaniyalari raqobatbardosh bo'lib qolish uchun SI-ning afzalliklaridan foydalanishlari kerak, shu bilan birga uning salbiy oqibatlarini boshqarishga e'tibor qaratishlari lozim. Kelajakdagi tadqiqotlar SI-ning turizm sohasiga ta'sirini yanada chuqurroq o'rganishi va uning salbiy oqibatlarini kamaytirish uchun innovatsion yechimlarni ishlab chiqishi kerak.

## ADABIYOTLAR TAHLILI

1. Ivanov, S., & Webster, C. (2019). Robots in tourism and hospitality: Key findings from a global study. *Tourism Management Perspectives*, 31, 40-45.
2. Booking.com. (2020). Booking.com's Artificial Intelligence Initiatives.
3. Airbnb. (2019). How Airbnb is Using AI to Improve the Guest Experience. [Online] Available at: <https://medium.com/airbnb-engineering/how-airbnb-is-using-ai-to-improve-the-guest-experience-cb1d1e376b5f> [Accessed 10 May 2024].
4. Ukpabi, D. C., & Karjaluo, H. (2017). Consumers' acceptance of information and communications technology in tourism: A review. *Telematics and Informatics*, 34(5), 618-644.
5. Borràs, J., Moreno, A., & Valls, A. (2014). Intelligent tourism recommender systems: A survey. *Expert Systems with Applications*, 41(16), 7370-7389.
6. Tussyadiah, I. P. (2020). A review of research into automation in tourism: Launching the Annals of Tourism Research Curated Collection on Artificial Intelligence and Robotics in Tourism. *Annals of Tourism Research*, 81, 102883.
7. Ivanov, S. H., & Webster, C. (2017). Adoption of robots, artificial intelligence and service automation by travel, tourism and hospitality companies – a cost-benefit analysis. *Artificial Intelligence and Service Automation by Travel, Tourism and Hospitality Companies – A Cost-Benefit Analysis*.
8. Anuar, F. I., & Gretzel, U. (2011). Privacy concerns in the context of location-based services for tourism. *ENTER 2011 Conference on Information and Communication Technologies in Tourism*, 19-28.
9. Tussyadiah, I. P., & Miller, G. (2019). Perceived impacts of artificial intelligence and responses to positive behaviour change intervention. *Journal of Sustainable Tourism*, 27(10), 1357-1377.