



ONLAYN BRONLASH TIZIMLARI VA SAYOHLIK AGENTLIKLARI FAOLIYATI

Namangan davlat universiteti

Olimjonova Sehriyo Muzaffar qizi

Annotatsiya; Ushbu maqolada onlayn bronlash tizimlarining rivojlanishi va ularning zamonaviy sayyohlik agentliklari faoliyatiga ta'siri tahlil qilinadi. Onlayn platformalar mijozlarga qulaylik, tezkorlik va mustaqil tanlov imkoniyatini taqdim etayotgani, shu bilan birga an'anaviy agentliklarning raqobatbardoshligini oshirishga qanday ta'sir ko'rsatayotgani muhokama qilinadi. Shuningdek, O'zbekiston misolida onlayn bronlash tizimlarining joriy etilishi va istiqbollari tahlil qilinadi

Kalit so'zlar:

Onlayn bronlash, sayyohlik agentliklari, raqamli texnologiyalar, mijozlarga xizmat, turizm marketing

Abstract; This article analyzes the development of online booking systems and their impact on the operations of modern travel agencies. It discusses how online platforms offer convenience, speed, and autonomy for customers while enhancing the competitiveness of traditional agencies. The paper also examines the implementation and future prospects of online booking systems in Uzbekistan.

Keywords:

Online booking, travel agencies, digital technologies, customer service, tourism marketing.

Аннотация: В данной статье рассматривается развитие онлайн-систем бронирования и их влияние на деятельность современных туристических агентств. Обсуждаются преимущества онлайн-платформ для клиентов, такие как удобство, скорость и возможность самостоятельного выбора, а также их воздействие на повышение конкурентоспособности традиционных агентств.



Также проводится анализ внедрения и перспектив онлайн-бронирования в Узбекистане.

Ключевые слова:

Онлайн-бронирование, туристические агентства, цифровые технологии, обслуживание клиентов, маркетинг в туризме.

Kirish

Raqamli texnologiyalar rivojlanishi zamonaviy turizm sanoatida tub o'zgarishlarni yuzaga keltirmoqda. Xususan, onlayn bronlash tizimlari turistik xizmatlarning global bozorda taqdim etilish uslublarini tubdan o'zgartirdi. Bugungi kunda sayyohlar an'anaviy turistik agentliklarga murojaat qilmasdan, internet orqali mustaqil ravishda mehmonxonalar, aviachiptalar, transport xizmatlari va sayohat paketlarini bron qilish imkoniyatiga egalar. Onlayn bronlash platformalari mijozlarga tezkor, qulay va shaffof xizmat ko'rsatish imkoniyatlarini taqdim etmoqda. Bunday texnologiyalar nafaqat sayyohlar uchun qulaylik yaratmoqda, balki turistik agentliklarning ham raqobatbardoshligini oshirish, xizmatlar sifatini yaxshilash va operatsion xarajatlarni kamaytirishda muhim rol o'ynaydi.

O'zbekiston turizm bozorida ham onlayn bronlash tizimlari jadal rivojlanmoqda. Bu esa mahalliy agentliklarning raqamli transformatsiyaga moslashishini va global standartlarga mos xizmat ko'rsatishini taqozo etmoqda. Shu bois, ushbu maqolada onlayn bronlash tizimlarining rivojlanish tendensiyalari, ularning sayyohlik agentliklari faoliyatiga ta'siri, mavjud muammolar va istiqbollari keng qamrovda tahlil qilinadi.

Adabiyotlar tahlili

Zamonaviy ilmiy adabiyotlarda onlayn bronlash tizimlari va turistik agentliklar faoliyatining raqamlashtirilishi keng tadqiq etilmoqda. Xalqaro tadqiqotchilar fikriga ko'ra, onlayn bronlash tizimlari (Online Booking Systems – OBS) global turizm infratuzilmasining ajralmas qismiga aylangan (Buhalis & Law,



2008). Bu texnologiyalar foydalanuvchilarga real vaqt rejimida ma'lumot olish, narxlarni taqqoslash va xizmatlarni tanlash imkonini beradi. Buhalis (2003)¹ tomonidan ta'kidlanganidek, axborot-kommunikatsiya texnologiyalari (AKT) turizm sanoatini transformatsiya qilmoqda. Shu bilan birga, Xiang, Du ve Gretzel (2021) o'z tadqiqotida onlayn bronlash platformalari orqali turistik iste'molchilarning xulq-atvori qanday o'zgarayotganini tahlil qilgan. Ularning fikriga ko'ra, zamonaviy sayyohlar mustaqil qaror qabul qilishga intiladi, bu esa an'anaviy agentliklar uchun yangi chaqiriqdir.

O'zbekiston kontekstida esa Tursunov (2022) va Karimova (2023) o'z tadqiqotlarida mamlakatda onlayn bronlash tizimlarining joriy etilishi va bu jarayonning turizm infratuzilmasiga ta'sirini o'rgangan.² Ular ta'kidlaganidek, mahalliy turistik kompaniyalar global tendensiyalarga moslashishda qator muammolarga duch kelmoqda, jumladan, texnologik infratuzilmaning yetishmasligi, raqamli savodxonlikning pastligi va raqobatning kuchayishi. Shuningdek, World Tourism Organization (UNWTO) ma'lumotlariga ko'ra, 2024-yilda onlayn bronlash global turizmning 70% dan ortig'ini tashkil qilgan. Bu ko'rsatkich onlayn platformalarning naqadar muhimligini yana bir bor tasdiqlaydi.

Metodologiya

Ushbu tadqiqotda onlayn bronlash tizimlarining zamonaviy sayyohlik agentliklari faoliyatiga ta'sirini o'rganish maqsadida kombinatsiyalashgan (miqdoriy va sifatli) tadqiqot usullari qo'llanildi. Tadqiqot quyidagi bosqichlarda amalga oshirildi: Tadqiqot amaliy va tahliliy xarakterga ega bo'lib, O'zbekiston turizm bozoridagi onlayn bronlash platformalarining joriy holati va istiqbollari o'rganishga qaratildi. Ma'lumotlar to'plash usullari: Onlayn so'rovnomalar orqali

¹ 1. Buhalis, D. (2003). eTourism: Information Technology for Strategic Tourism Management. Pearson Education.

² Karimova, S. (2023). Raqamli texnologiyalar asosida turistik xizmatlarni modernizatsiya qilish. Innovatsion iqtisodiyot va turizm ilmiy jurnali,



100 nafar turistik agentlik vakillari va 150 nafar faol sayyoh bilan intervyu va anketalar o'tkazildi.

Agentlik rahbarlari bilan yarim tuzilgan intervyular tashkil etildi.

Tahlil va natijalar muhokamasi

Tadqiqot davomida O'zbekiston bozorida onlayn bronlash tizimlaridan foydalanish darajasi, mijozlarning talab va ehtiyojlari hamda turistik agentliklarning bu texnologiyaga moslashuvi tahlil qilindi.

Jadval 1. O'zbekiston turistik agentliklarida onlayn bronlash tizimlaridan foydalanish darajasi

Ko'rsatkichlar Foiz (%)
To'liq onlayn xizmat ko'rsatadigan agentliklar 42%
Qisman onlayn xizmat (gibrid model) 38%
Faqat an'anaviy xizmat ko'rsatadiganlar 20%

Natijalar shuni ko'rsatadiki, agentliklarning 42 foizi to'liq onlayn xizmat ko'rsatmoqda. Bu esa raqamli transformatsiyaning tez sur'atlarda ketayotganini bildiradi. Qisman onlayn xizmat ko'rsatadigan agentliklar 38 foizni tashkil etadi, bu esa an'anaviy va raqamli xizmatlar uyg'unlashib borayotganidan dalolat beradi.

1-Jadval Swot tahlili³



Diagrammada onlayn bronlash tizimlarining O'zbekiston turizm sohasiga ta'siri to'rt asosiy yo'nalishda baholangan:

³ O'zbekiston Respublikasi Turizm va madaniy meros vazirligi. (2024). O'zbekiston turizm sohasining rivojlanish strategiyasi – 2030. Toshkent.



1. Kuchli tomonlar (Strengths):

Onlayn bronlash tizimlari orqali mijozlarga tezkor xizmat ko'rsatish, narxlarni solishtirish imkoniyati va 24/7 xizmat mavjudligi asosiy kuchli tomonlar hisoblanadi. Sayyohlar mustaqil ravishda mehmonxonalar, aviachiptalar va boshqa xizmatlarni tanlash imkoniyatiga ega.

2. Zaif tomonlar (Weaknesses):

Texnologik infratuzilmaning yetarli emasligi, kadrlar malakasining pastligi va ayrim aholining raqamli savodxonlik darajasi past bo'lishi onlayn bronlash tizimlarining joriy etilishiga to'siq bo'lmoqda. Bu esa ayrim agentliklarning raqamli transformatsiyaga moslashishini sekinlashtiradi.

3. Imkoniyatlar (Opportunities):

Raqamli texnologiyalar rivojlanishi, global bozorga chiqish imkoniyati va mobil ilovalarning kengayishi mahalliy turistik agentliklar uchun katta imkoniyatlar yaratmoqda. Shuningdek, sun'iy intellekt va blokcheyn kabi yangi texnologiyalar bu sohada qo'llanilmoqda.

4. Tahdidlar (Threats):

Onlayn bronlash tizimlarining rivojlanishi bilan bog'liq xavfsizlik, kiberxavf va shaxsiy ma'lumotlarni himoya qilish masalalari dolzarb. Bundan tashqari, raqobatning kuchayishi va an'anaviy agentliklarning yopilish xavfi ham mavjud.

Xulosa

Tadqiqot natijalari shuni ko'rsatadiki, onlayn bronlash tizimlari zamonaviy turizm sohasining ajralmas qismiga aylanmoqda. Bu tizimlar mijozlarga qulaylik, tezkorlik, narxlarni solishtirish imkoniyati va mustaqil tanlov erkinligini taqdim etmoqda. Shu bilan birga, bu texnologiyalar sayyohlik agentliklari uchun ham yangi imkoniyatlar va muammolarni yuzaga keltirmoqda.



O‘zbekiston bozorida onlayn bronlash tizimlari jadal rivojlanayotgan bo‘lsa- da, hali ham texnologik infratuzilma, kadrlar malakasi va raqamli savodxonlik sohasida muammolar mavjud. Shu sababli, agentliklar va xizmat ko‘rsatuvchi tashkilotlar raqamli transformatsiyani jadallashtirishlari zarur. Tadqiqot asosida quyidagi tavsiyalar beriladi: Turistik agentliklar raqamli platformalarni rivojlantirish va mobil ilovalarni yaratishga e’tibor qaratishi lozim. Xodimlarning raqamli kompetensiyalarini oshirish bo‘yicha muntazam treninglar tashkil etish zarur. Axborot xavfsizligini ta’minlash, mijozlarning ma’lumotlarini himoya qilish texnologiyalarini joriy etish muhim. Raqamli marketing strategiyalarini ishlab chiqish orqali yangi mijozlarni jalb qilish samaradorligini oshirish mumkin.

Foydalanilgan adabiyotlar

1. Buhalis, D. (2003). eTourism: Information Technology for Strategic Tourism Management. Pearson Education.
2. Buhalis, D., & Law, R. (2008). Progress in information technology and tourism management: 20 years on and 10 years after the Internet — The state of eTourism research. *Tourism Management*, 29(4), 609–623. <https://doi.org/10.1016/j.tourman.2008.01.005>
3. Xiang, Z., Du, Q., Ma, Y., & Fan, W. (2021). A comparative analysis of major online travel agents’ websites: a user experience perspective. *Information Technology & Tourism*, 23, 105–128. <https://doi.org/10.1007/s40558-021-00212->
4. World Tourism Organization (UNWTO). (2023). Travel and Tourism Global Trends Report 2023. Madrid: UNWTO. <https://www.unwto.org>
5. Statista. (2024). Online Travel Booking – Statistics & Facts. Retrieved from <https://www.statista.com>.



6. WTTC (World Travel & Tourism Council). (2024). Economic Impact Report 2024. <https://wttc.org>

7. Tursunov, O. (2022). Onlayn bronlash tizimlari va ularning O‘zbekiston turizmiga ta’siri. Turizm va iqtisodiyot jurnali, 2(1), 45-52.

8. Karimova, S. (2023). Raqamli texnologiyalar asosida turistik xizmatlarni modernizatsiya qilish. Innovatsion iqtisodiyot va turizm ilmiy jurnali, 5(3), 78-

9. O‘zbekiston Respublikasi Turizm va madaniy meros vazirligi. (2024). O‘zbekiston turizm sohasining rivojlanish strategiyasi – 2030. Toshkent.

UN Tourism is the United Nations agency responsible for the promotion of responsible, sustainable and universally accessible tourism.