Qabul qilindi: 19-oktabr 2026-yil • Ma’qullandi: 26-oktabr 2026-yil • Nashr qilindi: 02-noyabr 2026-yil

RAQAMLI BOSHQARUV PLATFORMALARI VA SUN’IY INTELLEKT TEXNOLOGIYALARI ASOSIDA TURISTIK MAJMUALAR FAOLIYATINI RIVOJLANTIRISHNING TASHKILIY-IQTISODIY MEXANIZMLARINI TAKOMILLASHTIRISH

Xomidov Qaxxorali Qurbonali o‘g‘li
Farg‘ona davlat universiteti
Iqtisodiyot fanlari bo‘yicha falsafa doktori (PhD)

Bugungi kunda xizmatlar sohasining jadal raqamlashuvi sharoitida turistik xizmatlari bozorida talabning to‘liq shakllanishiga, ya’ni mavjud real talabga yashirin talabning uyg‘unlashuvi asosida potensial talab shakllanishiga turistik majmua tarkibidagi turistik korxonalar (sanatoriylar, dam olish uylari, klasterlar) tomonidan faoliyat yo‘nalishlari, turistik mahsulot turlari va xususiyatlari, infratuzilma va qo‘shimcha xizmat turlari to‘g‘risidagi axborotlarni o‘zida jamlagan global (lokal) axborot makonlari (veb-saytlar, raqamli platformalar va boshqalar) bilan birga ularda turistik majmua xizmati taqdim etiladigan o‘rinlar va xizmatlarni rezervlash tizimining mavjudligi katta ta’sir ko‘rsatmoqda. Chunki, ushbu yo‘nalishdagi xizmatlar mijozlar bilan masofadan turib ishlash (buyurtma qilish) orqali potensial talabni real talabga aylantira olish xususiyatiga ega.

Hozirgi davrda yuqorida ko‘rsatib o‘tilgan raqamli rezervlash va sun’iy intelekt texnologiyalaridan samarali foydalanish tizimi dunyoning rivojlangan mamlakatlarida faoliyat ko‘rsatayotgan turistik xizmatlar yo‘nalishidagi tashkilotlarda keng va samarali qo‘llanilib kelinmoqda va bu asosan ikki xil usulda yo‘lga qo‘yilgan [1]:

Sun’iy intelekt va global rezervlash tizimi orqali. Bugungi kunda dunyo miqyosida 4 ta yirik rezervlash tizimlari (Global Distribution Systems – GDS) - Amadeus, Galileo, Sabre va Worldspan rezervlash tizimlari faoliyat ko‘rsatib kelmoqda. Dunyo bo‘yicha 400 mingdan ortiq turistik agentliklar ushbu tizimlar xizmatidan keng foydalanib kelmoqda.

Bu tizimlar samaradorligidan foydalanishning o‘ziga yarasha ijobiy hamda salbiy tomonlari mavjud. Global rezerv tizimidan foydalanishning ijobiy tomonlari muayyan xizmatlardan foydalanish uchun ma’lumotlar bazasi bilan tanishuvchi mijozlar ushbu xizmatlarni taklif etuvchi tashkilotlar to‘g‘risidagi to‘liq ma’lumotga ega bo‘ladi. Global rezerv tizimida korxona to‘g‘risidagi to‘liq ma’lumotlar (xizmat turlari, narxlar, qo‘shimcha xizmatlar, manzil va hokazolar) mavjud bo‘lib, bu ma’lumotlar iste’molchilarga boshqa ma’lumotlarni ko‘rish jarayonida ham taqdim etiladi.

Global rezerv tizimidan foydalanishning salbiy tomoni turistik korxonaning o‘z GDS terminallari bilan bog‘liq hisoblanib, u orqali to‘lovni amalga oshirish uchun mehmonxona rezervlash tizimlari bilan shartnomalar tuzishi, aloqa tarmoqlarini o‘tkazishi, kerakli asbob-uskunalarni o‘rnatishi, xodimlarga ularda ishlashni o‘rgatishi va boshqa ko‘plab shunga o‘xshash ishlarni amalga oshirishi talab qilinadi. Qilingan sarf-xarajatlar o‘zini qoplashi uchun esa GDS dan muttasil ravishda ko‘plab buyurtmalarni amalga oshirishi lozim bo‘ladi.

Sun’iy intelekt texnologiyalari va internet-serverlar yordamida rezervlash tizimi orqali. Internet-serverlar yordamida rezervlash tizimining ustun tomonlari - Internet tarmog‘ining imkoniyatlari GDS bilangina chegaralanib qolmagan.

Internet tarmog‘idan foydalanishda erishiladigan asosiy ustunlik qamrab olinadigan mijozlar doirasining kengligi (yer yuzi aholisining 100 mln.dan ko‘prog‘i) va ustama xarajatlarining GDS ga qaraganda arzonroq ekanligi bilan harakterlanadi.

Mamlakatimiz turizm sohasida qo‘llanilib kelinayotgan mijozlarni jalb etish tizimi avtomatlashtirilmagan tizim bo‘lganligi sababli hududiy turistik majmua obyektlarida mavjud o‘rin (joy)lardan foydalanish darajasi anchagina past ko‘rsatkichlarni qayd etmoqda. Agar turizm obyektidagi bir o‘rin (joy)dan bir mijozning foydalanish davri o‘rtacha 12 kunni tashkil etishi e’tiborga olinsa, yilning 360 kunida bir o‘rinning maksimal band bo‘lishi 30 martani tashkil etadi, yoki boshqacha qilib aytadigon bo‘lsak, turistik majmua obyektidagi bir o‘rindan yil davomida maksimal hisobda 30 ta mijoz foydalanishi mumkin. Biroq, o‘tgan besh yil mobaynida turistik majmua obyektlarida ikkala guruhdan foydalanganlar soni bo‘yicha maksimal foydalanish darajasi ancha pastligini ko‘rishimiz

mumkin.

Agar turistik majmua obyektlarida mijozlar tomonidan raqamli rezervlash tizimi qo‘llanilsa, mavjud quvvatlardan maksimal foydalanish imkoniyati kengayadi va shu bilan bog‘liq ravishda obyektlarning moliyaviy barqarorligi ham ancha yuksalib boradi. Albatta, raqamli rezervlash tizimini muomalaga kiritish turistik majmua muassasasi tomonidan ma’lum miqdorda qo‘shimcha xarajatlar hisobiga joriy etiladi, lekin ushbu xarajatlar ko‘lam samarasi hisobiga olinadigan foyda orqali qoplanib ketadi.

Bugungi kunda O‘zbekistonda mavjud turistik majmua muassasalarida sun’iy intelekt texnologiyalarini qo‘llash asosida raqamli rezervlash tizimining talab darajasida emasligi, ya’ni turistik majmua korxonalarining asosiy qismi o‘z veb-saytiga ham ega emas, shu bilan birga GDS tizimiga ham ulanmagan. Misol uchun, hozirgi kunda mamlakatimizda sun’iy intelekt orqali rekreatsion xizmatlarni elektron rezervlash https://putevka.uz/hotels/luchshie-sanatorii-uzbekistana/ veb-portali orqali juda qisqa ma’lumotlar asosida yo‘llanmalarni rezervlash orqaligina amalga oshirilib, rekreantlar har bir turistik majmua korxonasidagi rekreatsiya xizmatlari yo‘nalishlari bo‘yicha o‘zlarini qiziqtirgan, shu bilan birga talabning shakllanishida muhim hisoblangan ma’lumotlarni topa olmaydilar.

Biz kelgusida turistik majmualar xizmatlaridan foydalanishda raqamli rezervlash tizimini sun’iy intelekt texnologiyalari orqali keng joriy etishni taklif qilamiz. Aytish mumkinki, bu tizim hozirda mamlakatimiz turizm xizmatlari sohasidagi aksariyat xizmat ko‘rsatish sohalari (mehmonxona, restoran, turagentliklar, turoperatorlik xizmatlari, aviakassalar, temir yo‘l kassalari va boshqalar) da samarali qo‘llanib kelinmoqda.

Taklif etilayotgan raqamli rezervlash tizimidan foydalanish mexanizmi moliyaviy imkoniyati va turistik majmua mahsulot hajmidan kelib chiqqan holda kichik yoki o‘rta turistik korxonalari uchun hamda yirik turistik tashkilotlar (klasterlar) uchun ham birdek samarali bo‘lgan aloqalarni o‘z ichiga oladi (1-rasm).

Aytib o‘tilgan raqamli rezervlash tizimi joriy etilgan holatda turistik majmua obyektida o‘rin (joy)ni rezervlash haqida so‘rov (Reservation) turli kanallar (raqamli rezervlash tizimi,

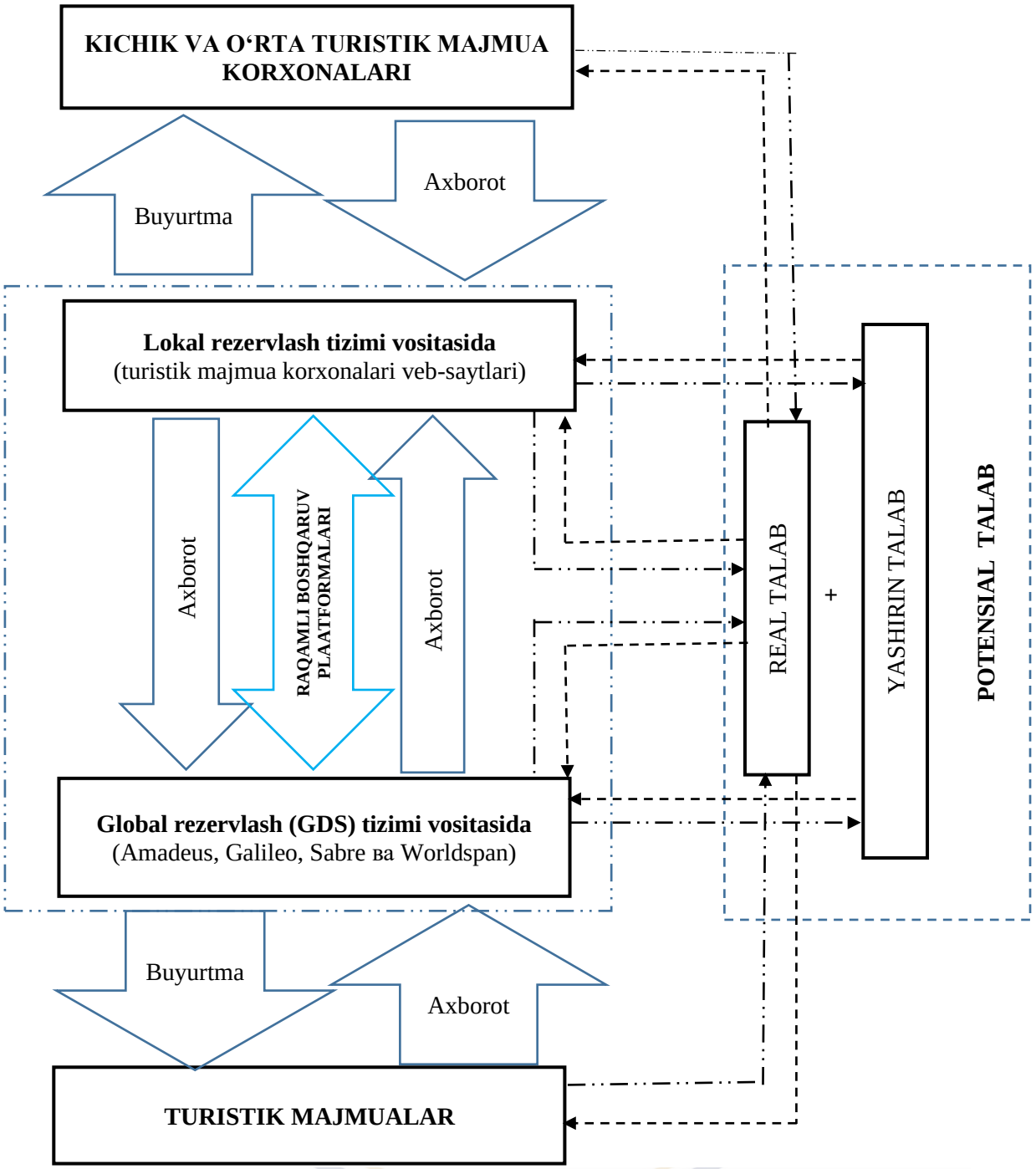
elektron pochta, faks, telefon, teleks) orqali qabul qilinishi mumkin. So‘rov qabul qilinganda mijoz haqida quyidagi ma’lumotlar qayd etiladi:

- ismi, familiyasi, otasining ismi, turistik xizmatdan foydalanuvchilar soni, mijozning doimiy yashash manzili;

- qanday joy va qancha muddatga kerakligi;

- joy haqini to‘lash kafolati va haqni kim to‘lashi;

- mijozning alohida hoxish-istaklari (nomerda gullar, allergik holatlarni oldini olish uchun parsiz yostiq va sh.k.) [2].



1-rasm. Raqamli boshqaruv platformalari va sun’iy intelekt texnologiyalari negizida turistik majmua xizmatlarini raqamli rezervlash mexanizmi

Har bir buyurtmaga alohida raqam beriladi, raqamli rezervlashni kafolatlash esa depozit yoki kredit kartochkasi bilan amalga oshiriladi. Buyurtmani qabul qilgan xizmatchi mijoz tarixini tekshirib ko‘rishi va uning natijalariga ko‘ra tegishli belgilar qo‘yishi yoki rezervlashni rad etishi lozim.

Guruh bo‘lib rezervlash (10 dan ortiq joyni) yakka tartibda rezervlashdan, eng avvalo, shunisi bilan farq qiladiki, rezervlash xizmatining menejeri muzokaralar o‘tkazish va shartnoma tuzish uchun vakolatli yoki vositachi shaxs bilan maxsus uchrashishi mumkin [3].

Hududning mavjud turistik obyektlaridan foydalanish darajasini oshirish, real talabni shakllantirish va uning hajmini oshirish turistik xizmatlar ko‘rsatuvchi turistik korxonalar tomonidan mavjud maksimal quvvatni to‘liq ishga tushirish hamda shu asosda ko‘rsatiladigan xizmatlardan olinadigan daromadlarni oshirishga yo‘naltirilgan tashkiliy-boshqaruv tadbirlarini amalga oshirilishiga bog‘liq hisoblanadi.

Foydalanilgan adabiyotlar:

1. Aliyeva M.T. Mehmonxona menejmenti. Darslik. –T.: 2010. 150-bet.

2. Aliyeva M.T Mehmonxona menejmenti. Darslik. –T.: 2010. 145-bet. http://uz.denemetr.com/docs/768/index-32772-1.html?page=4.

3. http://uz.denemetr.com/docs/768/index-32772-1.html?page=4.