

xizmat qiladi. Ayniqsa, yashil infratuzilma (ekologik mehmonxonalar, qayta tiklanadigan energiya manbalari, chiqindilarni qayta ishlash tizimlari) barqaror turizmga katta hissa qo'shadi.

Turizm sanoati ortiqcha ekspluatatsiya va ekologik muammolar bilan bog'liq bo'lishi mumkin, ammo barqaror turizm tamoyillarini tatbiq etish orqali tabiiy va madaniy merosni himoya qilish, resurslardan oqilona foydalanish va sayyohlar bilan mahalliy aholi o'rtasidagi ijtimoiy aloqalarni mustahkamlash mumkin.

Yashil infratuzilma transport imkoniyatlarini yaxshilash, atrof-muhitga zarar yetkazmaydigan turistik obyektlar yaratish va energiya samaradorligini oshirishga xizmat qiladi. Bundan tashqari, barqaror turizm siyosati orqali iqlim o'zgarishiga salbiy ta'sirni kamaytirish ham mumkin.

#### **Foydalangan adabiyotlar:**

1. Yulchiyev, A. (2023). Turizm sohasida xizmatlar sifatining mohiyati va uni baholash uslubiyotining nazariy jihatlar. Science and innovation in the education system, 2(8), 64- 69. 6.
2. Yulchiyev, A. (2023). Turizm sohasida xizmatlar sifatini boshqarish jarayonlarining o'ziga xos xususiyatlari. Solution of social problems in management and economy, 2(8), 32- 38.
3. Nasriddinovna, T. O. (2024). Prospects for the growth of tourism in Uzbekistan and the use of organizational and economic methods in the management of tourist complexes. International journal of artificial intelligence, 4(07), 98-103. 8.
4. <https://www.unwto.org/tourism-data/un-tourism-tourism-dashboard>
5. <https://www.unwto.org/tourism-statistics/tourism-statistics-database>

#### **Информационные технологии в сфере туризма: Ключевые тенденции и влияние на отрасль**

**Умаров Омонжон**

Старший преподаватель Кокандского университета  
кафедры международного туризма и экономики  
[umarovomonjon1994@gmail.com](mailto:umarovomonjon1994@gmail.com)

**Бахтиержонова Мухлисахон**

студентка Кокандского университета, направление Туризм и гостиничное дело  
[baxtiyarjanoova\\_05@icloud.com](mailto:baxtiyarjanoova_05@icloud.com)

**Аннотация:** В научной статье исследуется влияние информационных технологий на качество предоставления услуг в туристической индустрии и анализируются различные аспекты их использования. Авторы обсуждают преимущества использования информационных технологий в туристической индустрии, а также потенциальные проблемы и риски. Предлагаются стратегии и рекомендации для эффективного использования информационных технологий в туристской индустрии.

**Ключевые слова:** информационные технологии, туристская индустрия, качество обслуживания, маркетинг, бронирование, резервирование, оплата, онлайн-сервис.

**Введение:** Информационные технологии (ИТ) прочно вошли в сферу туризма, преобразив ее способы функционирования, общения и взаимодействия между участниками отрасли. Современные туристические компании активно используют различные ИТ-инструменты для улучшения качества обслуживания, оптимизации процессов и удовлетворения потребностей современного путешественника. Давайте рассмотрим ключевые тенденции и влияние информационных технологий на сферу туризма.

**Онлайн-бронирование и планирование путешествий:** Интернет стал неотъемлемой частью планирования и бронирования путешествий. Сайты и приложения для онлайн-бронирования гостиниц, авиабилетов, аренды автомобилей и экскурсий предлагают путешественникам широкий выбор и удобство в использовании. Благодаря этому, путешественники могут легко сравнивать цены, читать отзывы и выбирать

наиболее подходящие варианты для своего путешествия. **Мобильные приложения:** Мобильные приложения стали незаменимым инструментом для путешественников. Они предоставляют доступ к информации о достопримечательностях, ресторанах, местных мероприятиях и общественном транспорте, а также предлагают персонализированные рекомендации и советы. Благодаря мобильным приложениям, путешественники могут легко ориентироваться в незнакомом городе и получать актуальную информацию в режиме реального времени. **Виртуальная и дополненная реальность:** Технологии виртуальной и дополненной реальности предоставляют путешественникам возможность исследовать места назначения до начала путешествия. Виртуальные туры и интерактивные карты позволяют путешественникам погрузиться в атмосферу места и ознакомиться с его достопримечательностями и культурой. Дополненная реальность добавляет интерактивные элементы к реальному миру, обогащая опыт путешествия новыми возможностями и впечатлениями. **Улучшение доступности информации.** Информационные технологии позволяют туристам легко и быстро получать доступ к информации о различных предложениях путешествий, отелях, авиабилетах и других туристических услугах. Это помогает сэкономить время и сделать более информированный выбор. **Улучшение качества обслуживания.** Информационные технологии позволяют туристическим компаниям улучшить качество обслуживания клиентов за счет автоматизации процессов, создания онлайн-систем бронирования и снижения влияния человеческого фактора на процессы обработки заявок. **Улучшение маркетинга и продвижения.** Информационные технологии предоставляют возможности для создания и распространения рекламных кампаний с использованием цифровых каналов коммуникации, таких как веб-сайты, социальные сети и мобильные приложения. Это позволяет улучшить видимость и привлекательность туристической компании. **Упрощение процесса бронирования и оплаты.** Информационные технологии обеспечивают возможность туристам легко и удобно бронировать и оплачивать туристические услуги, такие как отели, авиабилеты и экскурсии. Это делает процесс путешествия более удобным и безопасным. **Аналитика данных и персонализация:** Сбор и анализ данных стал важным инструментом для туристических компаний. Большие данные позволяют понять предпочтения и потребности путешественников, предсказать спрос и оптимизировать предложение. Это также помогает компаниям создавать персонализированные предложения и улучшать обслуживание, что способствует удовлетворению клиентов и повышению лояльности. **Экологическая устойчивость и социальная ответственность:** Информационные технологии также играют важную роль в продвижении экологической устойчивости и социальной ответственности в туризме. Они помогают снизить использование бумажной документации, оптимизировать маршруты и ресурсы, а также повышать осведомленность о принципах устойчивого туризма среди путешественников и местных сообществ. **Социальные медиа и взаимодействие с клиентами.** Исследования показывают, что использование социальных медиа является важным инструментом для туристических компаний. Это позволяет им сотрудничать с клиентами, собирать обратную связь и улучшать свои услуги.

Это только некоторые из множества исследований, проводимых в этой области. В целом, литература и исследования подтверждают значительное влияние информационных технологий на туристическую индустрию и их способность улучшить качество обслуживания, повысить удовлетворенность клиентов и оптимизировать процессы управления.

**Результаты:** В туристской индустрии используются различные информационные технологии для облегчения процесса путешествия и улучшения опыта клиентов. Вот несколько основных информационных технологий, применяемых в современной туристской индустрии: **Онлайн-бронирование и веб-сайты.** Туристические компании

предлагают онлайн-бронирование авиабилетов, отелей, экскурсий и других услуг через свои веб-сайты. Пользователи могут легко и быстро сравнивать цены, смотреть фотографии и получать информацию о различных вариантах. **Мобильные приложения.** Мобильные приложения играют все большую роль в туристской индустрии. Они предоставляют возможность бронирования билетов, отелей, аренды автомобилей, а также предлагают интерактивные карты, рекомендации местных достопримечательностей и руководства по городам. **Электронные путеводители.** Вместо традиционных путеводителей на бумаге, туристы все чаще обращаются к электронным путеводителям. Эти приложения или веб-сайты предоставляют информацию о местных достопримечательностях, ресторанах и магазинах, а также рекомендации и отзывы пользователей. **Резервация билетов и гостиниц.** Бронирование билетов на самолеты, поезда, автобусы и гостиницы стало гораздо проще благодаря онлайн-сервисам. Туристы могут сравнивать различные варианты, выбирать лучшие цены и удобства, а также получать мгновенное подтверждение бронирования. **Электронные билеты и мобильные платежи.** Вместо распечатывания бумажных билетов, многие туристические компании предлагают электронные билеты, которые можно хранить на смартфоне и предъявлять по необходимости. Также все больше компаний начинают принимать мобильные платежи, что делает процесс оплаты более удобным и безопасным. Большие туристические компании часто используют специализированные программные системы для учета и управления, которые помогают автоматизировать бизнес-процессы, такие как учет финансов, управление складом и бронирование.

Это только несколько примеров информационных технологий, применяемых в туристской индустрии. Благодаря быстрому развитию технологий, все больше инноваций появляется каждый год, упрощая и улучшая опыт путешествий. Необходимо учитывать как положительные, так и отрицательные стороны применения информационных технологий в туристской индустрии, чтобы найти баланс между удобством, эффективностью и сохранением качества обслуживания. Влияние технологий, в частности интернет-серфинга и социальных сетей, на поведение и предпочтения туристов является очевидным и значительным. Одна из главных причин этого - широкий доступ к информации о местах, достопримечательностях, отелях, ресторанах и других туристических объектах.

Туристы теперь имеют возможность искать и бронировать желаемые отели, билеты на самолеты и другие виды транспорта, смотреть отзывы других путешественников и узнавать о их опыте. Это позволяет им сделать более осознанный выбор и максимизировать удовлетворение от поездок. Социальные сети играют значительную роль в формировании предпочтений туристов. Путешественники часто делятся своими впечатлениями, фотографиями и рекомендациями о посещаемых местах. Это позволяет другим людям получить из первых рук информацию о конкретных туристических объектах и событиях, а также создает возможность общения с другими путешественниками и местными жителями. С помощью интернета и социальных сетей туристы могут также искать информацию о местных традициях, культуре и обычаях, что помогает им лучше понять и насладиться местной атмосферой. Они могут узнавать о местных событиях, фестивалях, выставках и других мероприятиях, которые могут быть интересными для них. Благодаря технологиям, туристы также имеют возможность планировать свои поездки более автономно и гибко. Они могут быстро и легко получить информацию о транспорте, маршрутах, погоде и других важных аспектах путешествия. Мобильные приложения могут предложить путеводители, карты, переводчики и другие полезные инструменты для путешествий. Однако, несмотря на все преимущества, некоторые негативные аспекты также сопутствуют влиянию технологий на поведение и предпочтения туристов. Возникает проблема информационного перегруза, когда туристы сталкиваются с избытком информации и сложно сделать выбор. Они могут также

столкнуться с проблемами, связанными с безопасностью в интернете (например, мошенничество или утечка личной информации. Кроме того, некоторые туристы становятся зависимыми от технологий и не могут насладиться самим моментом путешествия, постоянно занятые публикацией фотографий и обновлением своих профилей в социальных сетях. Это может отвлечь их от окружающей среды и препятствовать полной иммерсии в культуру и атмосферу нового места. В целом, технологии играют значительную роль в формировании поведения и предпочтений туристов. Они обеспечивают широкий доступ к информации, облегчают планирование и обогащают опыт путешествий. Однако, важно найти баланс между использованием технологий и полной иммерсией в новом месте для достижения полного удовлетворения от путешествия.

**Заключение:** Информационные технологии преобразили сферу туризма, делая ее более доступной, удобной и инновационной. Они играют ключевую роль в улучшении качества обслуживания, оптимизации процессов и создании уникальных и незабываемых впечатлений для путешественников. В будущем, с развитием технологий, они будут продолжать формировать отрасль, открывая новые возможности и вызовы для туристического бизнеса.

#### **Список литературы:**

1. Антонова А. Б. Использование электронных интерактивных игровых технологий и виртуальной реальности в индустрии туризма и гостеприимства //Вестник Национальной академии туризма. - 2016. - №. 3. - С. 15-19.
2. Арива Э., Катано И. В., Олайя С. Информационные технологии в гостиничной индустрии и их влияние на потребительские решения //Вестник Московской государственной академии делового администрирования. Серия: Экономика. - 2012. - №. 4. - С. 5-12.
3. Tajiyeva, M. M. (2022). SOCIO-ECONOMIC SYSTEM OF SMALL BUSINESS THEORETICAL VIEWS OF SCIENTISTS IN DEVELOPMENT. A Multidisciplinary Peer Reviewed Journal, 55-59.
4. Jurayev, U. (2024). TURIZM MOLIVASIDA INVESTITSIYA VA INNOVATSIYALARNING ROLI. QO'QON UNIVERSITETI XABARNOMASI, 13, 75-77. <https://doi.org/10.54613/ku.v13i.1027>
5. Umidjon, J. (2024). MILLIY IQTISODIYOT RIVOJLANISHIDA XALQARO MOLIVA MUNOSABATLARINING TUTGAN O'RNI VA AHAMIYATI. University Research Base, 273-276. Retrieved from <https://scholar.kokanduni.uz/index.php/rb/article/view/514>
6. Murodova Yoqutxon, & Mirboboyeva Parizoda. (2023). BARQAROR TURIZM VA EKOTURIZM TASNIFI TAHLILI. QO'QON UNIVERSITETI XABARNOMASI, 1(1), 287-289. <https://doi.org/10.54613/ku.v1i1.438>
7. Gulomkodiroya Mamura, & Parizoda Mirboboyeva. (2024). Qishloq taraqqiyotida turizmning roli: Rural turizmning mavjud imkoniyatlari, muammolari va ilg'or tajribalari. University Research Base, 760-769. Retrieved from <https://scholar.kokanduni.uz/index.php/rb/article/view/213>
8. Omonjon Umarov, & Parizoda Mirboboyeva Umidjon qizi. (2023). Madaniy meros turizmi: Asosiy tendensiyalar, rivojlanish va muammolar (O'zbekiston va Turkiya misolida). Qo'qon universiteti xabarnomasi, 8(8), 78-80. <https://doi.org/10.54613/ku.v8i8.809>
9. Rasulov, X. Y. (2024). O'ZBEKISTON TURIZM SANOATIDA MADANIY TURIZMNING O'RNI. QO'QON UNIVERSITETI XABARNOMASI, 12, 71-76. <https://doi.org/10.54613/ku.v12i.993>