



ТУРИЗМ СОҲАСИДА РАҚАМЛИ ТЕХНОЛОГИЯЛАРДАН САМАРАЛИ ФЙДАЛАНИШ ТАМОЙИЛЛАРИ ВА ОМИЛЛАРИ

Ҳамдамов Амриддин Ҳамдам ўғли

"Ипак йўли" туризм ва маданий мерос халқаро университети

2-курс таянч докторанти, adonis29051992@gmail.com

DOI: https://doi.org/10.55439/EIT/vol11_iss4/a39

Аннотация

Ушбу илмий мақолада республикамиз туризм соҳасини ривожлантиришда рақамли технологияларни жорий қилиш, хизмат кўрсатиш сифатини ошириш, туризм инфратузилмасини такомиллаштириш ва ривожлантиришнинг стратегик йўналишларини белгилашда амалга оширилаётган ишларни таҳлил қилиш асосида ривожланиш йўллари аниқлаш, туристларга сифатли хизмат кўрсатиш турларини ишлаб чиқиш бўйича таклиф ва тавсиялар баён этилган ҳамда фойдали маълумотлар берилган.

Калит сўзлар. Туризм, рақамли технология, виртуал, рақамли иқтисодиёт, туристик маҳсулот.

ПРИНЦИПЫ И ФАКТОРЫ ЭФФЕКТИВНОГО ИСПОЛЬЗОВАНИЯ ЦИФРОВЫХ ТЕХНОЛОГИЙ В СФЕРЕ ТУРИЗМА

Ҳамдамов Амриддин

Международный университет туризма и культурного наследия «Ипак йўли»

Докторант 2 курса фундамента.

Абстрактный

В данной научной статье представлены предложения и рекомендации по внедрению цифровых технологий в развитие туристической сферы нашей республики, повышению качества обслуживания, совершенствованию туристической инфраструктуры и определению путей развития, развитию качественного обслуживания туристов. на основе анализа проводимой работы по определению стратегических направлений развития и предоставленной полезной информации.

Ключевые слова. Туризм, цифровые технологии, виртуальная, цифровая экономика, туристический продукт.

PRINCIPLES AND FACTORS OF EFFECTIVE USE OF DIGITAL TECHNOLOGIES IN THE FIELD OF TOURISM

Hamdamov Amriddin

"Ipak yo'li" International University of Tourism and Cultural Heritage 2nd year foundation doctoral student.

Abstract

In this scientific article, suggestions and recommendations for the introduction of digital technologies in the development of the tourism sector of our republic, the improvement of service

quality, the improvement of tourism infrastructure and the identification of development paths, the development of quality services for tourists based on the analysis of the work being carried out in determining the strategic directions of development, and useful information provided.

Keywords. Tourism, digital technology, virtual, digital economy, tourist product.

Кириш

Жаҳон туризм индустрияси технологиялар билан боғлиқ фундаментал ўзгаришларга юз тутмоқда. Сўнги йиллар давомида технологияларнинг ривожланиши туристик хизматлар кўрсатиш сифатини тубдан ўзгартирди. Шу муносабат билан Ўзбекистонда туризм соҳасини ривожлантиришда рақамли технологияларни қўллаш ушбу муҳим вазифани ижобий ҳал этишнинг асосий омилларидан ҳисобланади.

Туризм соҳасини барқарор ривожлантириш ва туризм маҳсулотларини комплекс рағбатлантиришда рақамли хизматлар энг истиқболли воситалардан бири деб аталади.

Бу борада бизнинг республикамызда ҳам замонавий ахборот-коммуникация технологияларини ривожлантириш, туризм соҳасида электрон хизматларни кўрсатишнинг яхлит тизимини яратиш ва янги механизмларни жорий этиш юзасидан катта ишлар олиб бориляпти. Шу мақсадни амалга ошириш борасида Ўзбекистон Республикаси Президентининг 2019 йил 5 январдаги “Ўзбекистон Республикасида туризмни жадал ривожлантиришга оид қўшимча чора-тадбирлар тўғрисида”ги ПФ-5611 сонли Фармони [1] ва “2019-2025 йилларда Ўзбекистон Республикасида туризм соҳасини ривожлантириш Концепсияси” ПФ-5611-сон Фармонига 1-сонли иловаси [2], 2020 йил 28 апрелдаги “Рақамли иқтисодиёт ва электрон ҳукуматни кенг жорий этиш чора-тадбирлари тўғрисида” ги ПҚ-4699-сон Қарори [3] ва 2022 йил 28 январдаги “2022 — 2026 йилларга мўлжалланган Янги Ўзбекистоннинг тараққиёт стратегияси тўғрисида”ги ПФ-60-сон Фармони [4], 2023 йил 24 майдаги “Рақамли хизматлар қамрови ва сифатини ошириш ҳамда соҳа, тармоқ ва ҳудудларни рақамли трансформация қилиш чора-тадбирлари тўғрисида” ги ПҚ-162-сон Қарори [5] ҳамда мазкур фаолиятга тегишли барча меъёрий-ҳуқуқий ҳужжатлар соҳани ривожига учун ҳисса қўшишга хизмат қилади.

Юқоридагилардан келиб чиққан ҳолда бизнинг олдимиздаги вазифаларимиз туризм ва хизмат кўрсатишни ривожлантиришда рақамли технологиялардан самарали фойдаланиш ва ривожланиш йўналишларини ишлаб чиқиш, туризм инфратузилмасига рақамли технологияларни жорий қилишда асосий эътибор нималарга қаратилишини ўрганиш масаласи долзарб бўлиб қолмоқда. Тадқиқотимиз асосий мақсадларидан бири туризмда рақамли инновацион технологияларни қўллаш орқали республикамызнинг жаҳон туризм саноатида рақобатбардошлигига эришишимизда муҳим омил бўлиб ҳисобланадиган йўналишларни белгилаб олиш ҳисобланади.

Мавзуга оид адабиётлар таҳлили

Сўнги йилларда республикамызда рақамли иқтисодиётга ўтиш ва рақамли технологияларни қўллаш борасида бир қатор илмий изланиш ва ишлар амалга оширилаётган бўлиб, уларни жорий қилиш турлича талқин қилинган ва таърифланган.

Россиялик олимлар Н.Морозова ва М.Морозовнинг фикрига кўра, замонавий туризм саноати янги электрон технологияларнинг жорий этилиши билан катта ўзгаришларга эга бўлади. Турмаҳсулотни яратиш ва сотиш технологиясини хусусияти ҳисса вақт ичида транспорт воситаларини эришиш ва туристларни жойлаштириш

имкониятлари ҳақида маълумотларни тақдим этиш, жойларни тез бронлаштириш ва резервлашни таъминлаш, ҳамда туристик хизматларни тақдим этишда қўшимча вазифаларни ечишни автоматлаштиришни таъминлайдиган тизимларни яратишни талаб этади[6]. А.Геталенконинг фикрига кўра туризмда ахборот технологияларини жорий этиш туристик маҳсулотларни ишлаб чиқиш ва уни татбиқ этиш жараёнининг ҳар хил босқич (туризм маҳсулотларини татбиқ этиш ва сотиш, туризм ташкилотлар менежмент тизимида, туризм маҳсулотларини яратишда, хизматларни етказиб беришда)ларида фойдаланиш мумкин[7]. Л.А.Родигин ва Э.Л.Родигинларнинг “Туризмда интернет технологиялари ва меҳмондўстлик” номли ўқув қўлланмасида Интернет ва протоколларни яратиш ҳақида тўлиқ маълумот берганлар[8]. Н.Н.Шаховалованинг “Туризмда интернет технологиялари” ўқув қўлланмасида берилган онлайн туризм ҳақидаги тушунчаси, у қандай қилиб энг самаралиларидан бирига айланаши, вертикал бозорлар, бу эрда транзакцияларнинг 64% Интернет орқали амалга оширилаши ва бошқа тармоқларда бу кўрсаткич 30 % дан 40% гача бўлиши айтиб ўтилган[9]. Рақамли туризм бўйича етук мутахассислардан бири Буюк Британия Борнмут университети профессори Дмитриос Бухалис бўлиб, у рақамли туризмни электрон туризм, смарт туризм атамалари билан бир хил эканини таъкидлаб, электрон туризм бу ташкилотларга туризм, саёҳат, меҳмондўстлик ва умумий овқатланиш соҳаларидаги самарадорликни оширишга имкон берадиган барча жараён ва хизмат занжирларини рақамлаштиришдир, деб таъкидлаган[10]. Норчаев Асатулло Норбўтаевичнинг “Туризмда рақамли инновацион технологияларни жорий қилиш йўналишлари” номли мақоласида туризм инфратузилмасини ривожлантиришда инновацион технологиялар етакчи рол ўйнаши борасида мулоҳаза юритилган[11]. А.Шермухамедов ва Д.Нарзуллаеваларнинг илмий мақоласини ўрганаётганимизда туризм саноатида рақамлаштириш жараёнлари ва технологиялари, меҳмондўстлик, ресторан бизнеси ва умумий овқатланиш сифати яхшиланганлиги сабабли мақсадли аудиторияни кенгайтириш имкониятига эга хизматдир[12].

Шундай қилиб, туризм индустриясида рақамли технологияларни жорий қилиш борасида кўплаб муаллифлар ўртасида ягона тушунча мавжуд эмас. Фикримизча бу борада ҳали олиб борилиши керак бўлган тадқиқотларнинг салмоғи кенг бўлиб, соҳаларни самарадорлигини, шунингдек, иқтисодийнинг бошқа тармоқлари билан яқинроқ интеграциялашуви ва технологик модернизация туфайли ривожланишини халқаро тажрибаларини ҳам ҳисобга олишимиз лозим ва бу янги босқичига олиб келади.

Тадқиқот методологияси

Олиб борилган тадқиқотда туризм соҳасини ривожлантиришда рақамли технологиялардан самарали фойдаланиш орқали яқин йилларда кутилаётган инновацион ўзгаришларни ҳисобга олиш ва шу орқали туризмнинг ривожланишини яхлит инфратузилма сифатида ўрганиш методологияси қўлланилиб, бу борада мутахассислар фикрини ўрганган ҳолда, кузатиш, қиёслаш, эмперик тадқиқот, тизимли ва қиёсий таҳлил ҳамда эксперт баҳолаш каби усуллари орқали туризм соҳаси инфратузилмасининг таркибий қисмларининг ривожланиши йўналишларини белгилаб бериш усули таклиф этилган.

Таҳлил ва натижалар

Туризм соҳасини барқарор ривожлантириш ва туризм маҳсулотларини комплекс рағбатлантиришда рақамли хизматлар энг истиқболли воситалардан бири деб аталади.

Рақамли технологияларни жорий этиш соҳа рақобатбардошлигини оширишда, Ўзбекистоннинг туризм салоҳияти билан потенциал сайёҳларни таништиришда муҳим аҳамият касб этади. Туризм соҳасида рақамли технологияларни қўллашда онлайн хизматлари алоҳида ўрин тутаяди. Одатда туризм соҳасида қуйидаги онлайн хизматлари кенг тарқалган:

- авиа, темир йўл, автобус ва автомобил маршрутлари бўйича билетларни онлайн усулда заказ қилиш ва сотиб олиш;
- туризм бўйича онлайн маслаҳат бериш хизматлари;
- автомобилларни онлайн ижарага бериш хизмати;
- саёҳатларга, маҳсус турларга ва кўргазмаларга заказлар бериш ва уларни сотиб олиш бўйича хизматлар;
- билетларнинг ва турли-хилдаги саёҳатларнинг калькуляциясини электрон усулда тақдим қилишнинг онлайн сервислари;
- онлайн усулда меҳмонхоналарни заказ қилиш хизматлари;
- шаҳарлар, музейлар ва кўргазмаларга виртуал саёҳатлар уюштириш сервислари ва бошқалар.

Туристлик талабга таъсир қилувчи кўплаб омиллар натижасида янги ижтимоий-маданий ҳодиса - **"ақлли турист"** тушунчаси шаклланди, бунинг учун рақамли алоқалар сифатли дам олишнинг асосий хусусиятига айланди. Ақлли турист янги хулқ-атвор одатлари билан тавсифланади (оммавий ва пассив туризмдан қочиш), янги истеъмол шакллари (туризмни ривожлантиришга қаратилган тажрибалар, интеллектуал платформалардан фойдаланиш), янги бизнес моделлари (муайян эҳтиёжларни қондириш учун шахсийлаштирилган хизматлар) ва рақамли технология билан яқин алоқалар ва барқарор ривожланиш. Аниқ қилиб олганда ақлли туристларнинг хусусиятларини қуйидаги 1-расм асосида ифодалашимиз мумкин:

Ақлли турист яқинлашиб келаётган саёҳатга пухта тайёргарлик кўради ва у туристик ташкилотлар, саёҳат ва унинг таркибий қисмларини диққат билан танлайди, тез-тез саёҳатни ташкил қилади. Бунинг учун у бир нечта хизматлар ва веб-сайтлардан фойдаланади, мақолалар ва шарҳларни ўқийди, сайёҳлик йўналишлари имкониятларини ўрганади, шу жумладан рақамли платформа қидирув сўровларини таҳлил қилади.

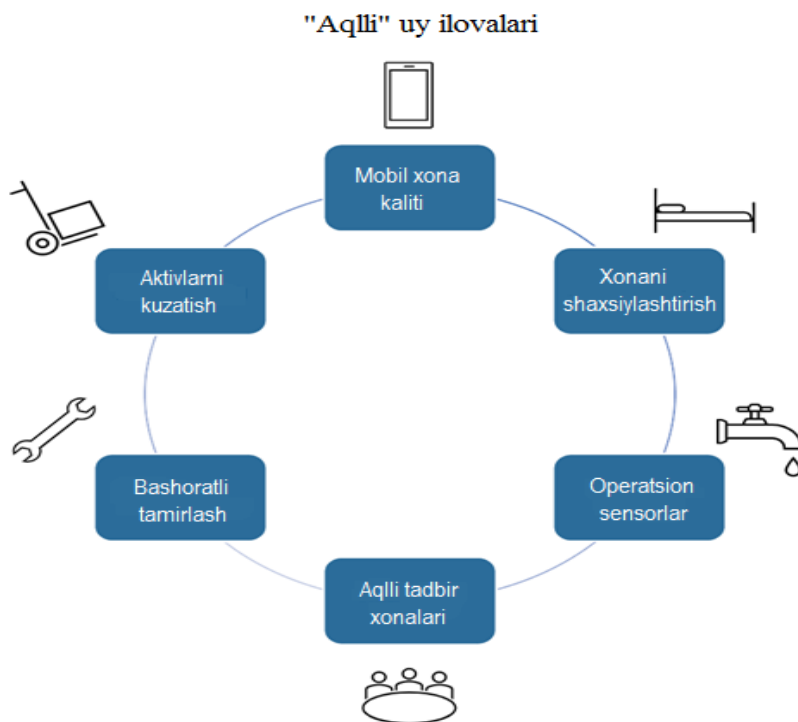
Биз миллий туризм корхоналарига қуйидаги рақамли технологиялардан самарали фойдаланган ҳолда "Ақлли туризм" воситаларини туристик маҳсулотлар ва хизматларни ишлаб чиқишлари учун таклиф этамиз:

Бугунги кунда инновациянинг ривожланиши ҳаётимизнинг барча жабҳаларига "Ақлли" технологиялар, яъни "Ақлли" уй, автомашина, соат, телефонлар ва бошқаларнинг кириб келишида асос бўлиб хизмат қилмоқда. Шу боисдан, миллий туризм корхоналаримиз ҳам ўз мижозларига "Ақлли" технологиялар асосида ишлаб чиқилган янги турдаги рақамлашган маҳсулотларни таклиф этсалар ёки мавжуд хизматларини такомиллаштирсалар ҳам молиявий жиҳатдан ҳам ижтимоий-иқтисодий жиҳатдан юқори самарадорликка эришган бўлар эдилар.

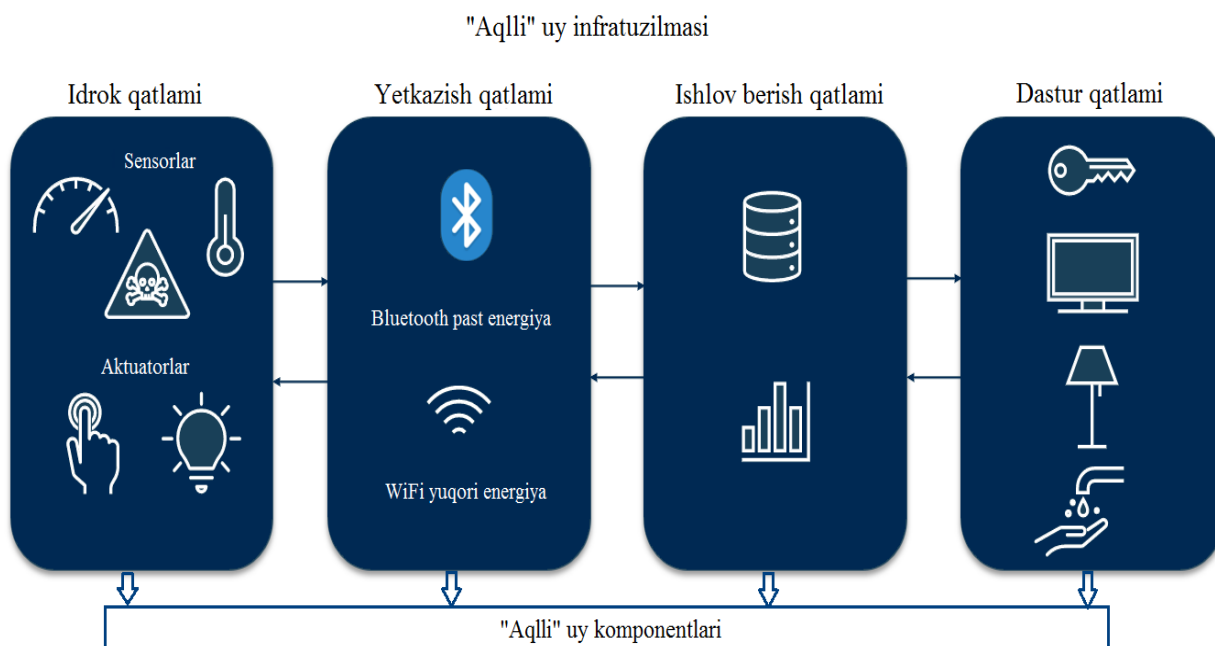


1-расм. "Ақлли турист" хусусиятлари¹

Ақлли уй - бу сунъий интеллект ва IoT (Internet of Things) каби бузувчи технологиялар билан жиҳозланган меҳмонхона бўлиб, унинг мақсади операцияларни соддалаштириш яъни меҳмонхона бошқаруви томонидан бошқарув, самарадорлик ва назоратни яхшилаш, шунингдек, меҳмонларга яхши хизмат кўрсатишни таклиф қилишдир. Келажакдаги меҳмондўстлик тажрибасини шакллантирадиган "ақлли" уй тенденциялари бир нечта муҳим иловалар мавжуд. Аммо бу эрда биз аллақачон фойдаланиши мумкин бўлган турли хил ақлли меҳмонхона технологияларига эътибор қаратмоқчимиз.



2-расм. "Ақли" уй иловалари инфратузилмаси²



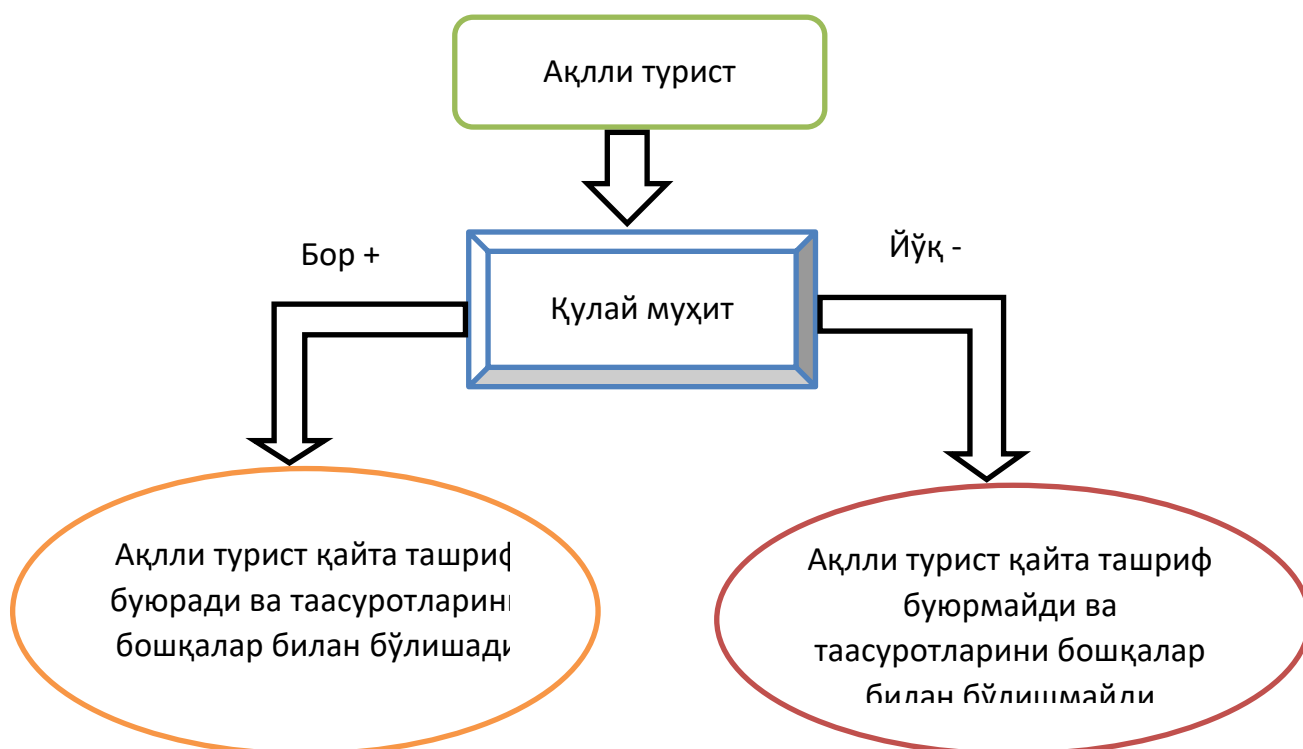
3-расм. "Ақли" уй компонентлари³

Ушбу туристларга хизмат кўрсатиш жараёнида инфратузилма ҳам айнан ақли туристлар учун мослаштирилиши лозим. Масалан, меҳмонхоналар, овқатланиш шаҳобчалари, транспорт воситалари ва бошқалар энг асосийси имконияти чекланган туристлар учун фойдаланишга қулай бўлиши талаб этилади. Қўйидаги 4-расмда ақли

² Муаллиф тамонидан ишлаб чиқилди

³ Муаллиф тамонидан ишлаб чиқилди

туристларнинг туристик дестинацияга қайта ташриф буюриши ёки буюрмаслигини акс эттиради.



4-расм. Ақлли туристларнинг қайта ташриф буюриш имконияти⁴

Юқоридаги 4-расмда ақлли туристларнинг туристик дестинацияга улар учун қулай рақамли шароит яратилмаган бўлса, қайта ташриф буюрмаслиги ва тавсия этмаслиги аксинча ҳолатда эса қайта ташриф буюриш эҳтимоли юқори эканлиги билан изоҳланади.

Хулоса ва таклифлар

Юқоридаги маълумотлардан хулоса қилган ҳолда, бу борада туризм соҳасини ривожлантиришда рақамли технологиялардан самарали фойдаланишда энг аввало сўнгги йилларда бошланган ишларни давом эттиришни кўзда тутган ҳолда алоҳида эътибор қаратилиши лозим бўлган қуйидаги йўналишни белгилаб олиш мақсадга мувофиқ бўлиб, улар:

- бугунги кунда инновациянинг ривожланиши ҳаётимизнинг барча жабҳаларига “Ақлли” технологиялар, яъни “Ақлли” уй, автомашина, соат, телефонлар ва бошқаларнинг кириб келишида асос бўлиб хизмат қилмоқда. Шу боисдан, миллий туризм корхоналаримиз ҳам ўз мижозларига “Ақлли” технологиялар асосида ишлаб чиқилган янги турдаги рақамлашган маҳсулотларни таклиф этсалар ёки мавжуд хизматларини такомиллаштирсалар ҳам молиявий жиҳатдан ҳам ижтимоий-иқтисодий жиҳатдан юқори самарадорликка эришган бўлар эдилар;

- туризм соҳасида рақамли технологиялардан самарали фойдаланиш масалаларини ўрганиш бўйича республика ишчи гуруҳини тузиш ва йил мобайнида тегишли вазирлик ва идоралар мутахассисларига туристик сектор экспертлари ҳамда вакиллари билан бирга жараёни яхшилаб ўрганиш ва туризмда инновацияларни

қўлашга тўсқинлик қилаётган муаммолар ечимини топишга доир аниқ таклифлар акс этган норматив-ҳуқуқий ҳужжатлар лойиҳаларини ишлаб чиқиш муҳим ҳисобланади.

Жаҳон туризм саноатида қўлланилаётган рақамли технологиялардан кутилаётган янгиликларга ва жорий қилинаётган ўзгаришларга биз ҳам шай ҳолатда тайёр туришимиз муҳим ҳисобланади. Шу нуқтаи назардан, бугунги кунда соҳада рақобат шу даражада ривожланмоқдаки, унда ғолиб чиқиш учун стратегик режалар ишлаб чиқишда юқоридаги каби ахборотлардан тўғри йўналиш олишимиз лозим бўлади.

Фойдаланилган адабиётлар рўйхати

1. Ўзбекистон Республикаси Президентининг 2019 йил 5 январдаги “Ўзбекистон Республикасида туризмни жадал ривожлантиришга оид қўшимча чора-тадбирлар тўғрисида”ги ПФ-5611 сонли Фармони

2. Ўзбекистон Республикаси Президентининг “2019-2025 йилларда Ўзбекистон Республикасида туризм соҳасини ривожлантириш Концепсияси” ПФ-5611-сон Фармонига 1-сонли иловаси

3. Ўзбекистон Республикаси Президентининг 2020 йил 28 апрелдаги “Рақамли иқтисодиёт ва электрон ҳукуматни кенг жорий этиш чора-тадбирлари тўғрисида” ги ПҚ-4699-сон Қарори

4. Ўзбекистон Республикаси Президентининг 2022 йил 28 январдаги “2022 — 2026 йилларга мўлжалланган Янги Ўзбекистоннинг тараққиёт стратегияси тўғрисида”ги ПФ-60-сон Фармони

5. Ўзбекистон Республикаси Президентининг 2023 йил 24 майдаги “Рақамли хизматлар қамрови ва сифатини ошириш ҳамда соҳа, тармоқ ва ҳудудларни рақамли трансформация қилиш чора-тадбирлари тўғрисида” ги ПҚ-162-сон Қ

6. Н.Морозова, М.Морозов, Информационное обеспечение туризма. Учебник. Москва, КноРус, 2016 год. стр.7

7. А.Геталенко, Направления применения информационных технологий в туризме, НоваИнфо, №61-1, 2017, стр. 2.

8. Л.А.Родигин., Е.Л.Родигин, Интернет-технологии в туризме и гостеприимстве. Лекции: учеб. пособие / РМАТ.М: Советский спорт.2014.208 ст.

9. Н.Н.Шаховалова., Н.Н.Шаховалов, Интернет-технологии в туризме: учебное пособие / Н. Н. Шаховалов; АлтГАКИ, кафедра информатики. –Барнаул: Изд-во АлтГАКИ, 2007. –251с.

10. Buhalis, D. (2003): eTourism: Information technology for strategic tourism management, Pearson (Financial Times/Prentice Hall), London ISBN 0582357403.

11. Норчаев Асатулло Норбўтаевич, “Туризмда рақамли инновацион технологияларни жорий қилиш йўналишлари”, Iqtisodiyot va innovatsion texnologiyalar ilmiy elektron jurnali. № 2/2020/ (00046), 215-222- бет

12. А.Шермухамедов., Д.Нарзуллаева., Ташкентский филиал Российского экономического университета им. Г.В. Плеханова Экономическое обозрение (249) 2020.