



## АНАЛИЗ ПОТРЕБНОСТИ ИНДУСТРИИ ТУРИЗМА В КВАЛИФИЦИРОВАННЫХ КАДРАХ

**Очилова Хилола Фармоновна**

*доцент Ташкентский государственный экономический университет*  
к.э.н., [hilola.ochilova20@gmail.com](mailto:hilola.ochilova20@gmail.com)

DOI: [https://doi.org/10.55439/EIT/vol11\\_iss4/a41](https://doi.org/10.55439/EIT/vol11_iss4/a41)

### Аннотация

В данной статье проведён анализ потребности республики в туристских кадрах. Прогнозирование потребностей в кадрах для туристической отрасли необходимо для решения социальных вопросов, обеспечения занятости населения и создания новых рабочих мест. Эти данные удобно совмещать с перспективами развития отрасли туризма через государственные и региональные программы. При этом данные планы должны быть составной частью политики занятости населения в рамках государственной программы социально-экономического развития регионов республики. Такой системный подход позволяет точно и рационально реализовывать прогнозы потребностей профессиональных субъектов туристической деятельности.

**Ключевые слова:** потребность в туристских кадрах, туристское образование, туриндустрия, Узбекистан, прогноз в туристских кадрах, спрос.

### ANALYSIS OF THE NEEDS OF THE TOURISM INDUSTRY FOR QUALIFIED PERSONNEL

**Ochilova Hilola**

*Associate Professor Tashkent State Economic University Ph.D.*

### Abstract

This article analyzes the needs of the republic in tourist personnel. Forecasting the needs for personnel for the tourism industry is necessary to address social issues, ensure employment of the population and create new jobs. It is convenient to combine these data with the prospects for the development of the tourism industry through state and regional programs. At the same time, these plans should be an integral part of the employment policy of the population within the framework of the state program for the socio-economic development of the regions of the republic. Such a systematic approach allows you to accurately and rationally implement the forecasts of the needs of professional subjects of tourism.

**Keywords:** need for tourism personnel, tourism education, tourism industry, Uzbekistan, forecast for tourism personnel, demand.

### TURIZM INDUSTURYASINING MALAKALI KADROLARGA EHTIYOJLARINI TAHLIL

**Ochilova Hilola**

*Toshkent davlat iqtisodiyot universiteti dotsenti Ph.D.*

## **Annotatsiya**

Ushbu maqolada respublikaning turistik kadrlarga bo'lgan ehtiyoji tahlil qilingan. Turizm sohasining kadrlarga bo'lgan ehtiyojini prognozlash ijtimoiy masalalarni hal etish, aholi bandligini ta'minlash va yangi ish o'rinlarini yaratish uchun zarurdir. Bu ma'lumotlarni davlat va hududiy dasturlar orqali turizm industriyasini rivojlantirish istiqbollari bilan birlashtirish lozim. Shu bilan birga, mazkur rejalar respublika hududlarini ijtimoiy-iqtisodiy rivojlantirish davlat dasturi doirasida aholini ish bilan ta'minlash siyosatining tarkibiy qismi bo'lishi kerak. Bunday tizimli yondashuv turizmning professional sub'ektlarining ehtiyojlari prognozlarini to'g'ri va oqilona amalga oshirish imkonini beradi.

**Kalit so'zlar:** turistik kadrlarga bo'lgan ehtiyoj, turizm ta'limi, turizm sanoati, O'zbekiston, turistik kadrlar prognozi, talab.

## **Введение**

В настоящее время спрос на специалистов в туристической индустрии огромный. На рынке труда востребованы такие специалисты как, специалисты для работы с автоматизированными системами бронирования билетов, гостиниц, а также востребованы сотрудники обслуживающего персонала для гостиниц (портье, бармены и официанты). Мы проанализировали вакансии, опубликованные на сайте [www.hh.uz](http://www.hh.uz), он содержит информацию о 1,2 млн. специалистах разных областей.

Основной целью статьи является прогнозирование спроса на специалистов в сфере туризма, исходя из чего планируется количество подготовки кадров по регионам, и в целом республике. Исходя из цели была определена задача - объективно оценить спрос и предложение на рынке труда республики в сфере индустрии гостеприимства. В качестве объекта исследования выступают выпускники вузов, туристского направления и персонал туристских предприятий и гостиниц.

Как показывают исследования, сегодня большой спрос на менеджеров для гостиничных комплексов. Также около 30% из опубликованных вакансий относятся к сфере образовательного туризма, которая сегодня активно развивается. Кроме того, пользуются успехом персонал с опытом работы в этой сфере.

В настоящее время также распространена вакансия гид (экскурсовод) – 13% молодых специалистов изъявили желание начать трудовую деятельность с данной вакансии. Данный портал проводит анализ по 41 профессии и делает аналитический обзор по полученным данным. Так, проведенный анализ по удовлетворению полученным образованием показал, что довольны 34%, скорее довольны 41%, недовольны 18%. В основном довольны полученным образованием те, кто имеет высокий среднемесячный доход. Конечно, мы наблюдаем корреляцию дохода и удовлетворенности работой, но только специалист, получивший хорошее образование, может претендовать на высокооплачиваемую работу.

**Анализ тематической литературы.** Туристское образование и прогнозирование спроса на туристских кадров изучались различными учёными и теоретиками. Большое внимание в исследованиях этих ученых уделялось теоретическим аспектам туристского образования, истории развития туризма, прогнозированию туристической индустрии. И.В. Зорин (*Зорин И.В., 2006 г.*) подробно изучил эволюцию образовательных программ в туризме, а также методы управления человеческими ресурсами в туризме в современном контексте и вопросам эффективности в туристской деятельности. М.К.

Пардаев и Х.Н. Очилова (Пардаев М.К., Очилова Х.Н., 2022 г.) считают, что в туристском образовании эффективно применение дуального образования, т.е. образования, при котором знания и профессия усваиваются одновременно. Мы считаем, что система профессионального туристского образования, достигая определенных успехов в рыночной среде, еще не завершила процесс своего становления. На наш взгляд, сегодня целесообразно решить многие теоретические и методологические проблемы в этом направлении. Когда профессионалы не соответствуют требованиям общественной жизни, возникают напряжения и кризисные ситуации, требующие изменений. В соответствии с этими особенностями и аспектами, целесообразно прогнозировать будущий спрос на туристские кадры.

Прогнозирование потребности в кадрах в сфере туризма требует точной оценки количества квалифицированной рабочей силы на рынке труда. По нашим оценкам, количество квалифицированных работников туризма на рынке труда невелико, возможно, всего 30-32% от годовой потребности.

Кроме того, часть потребности в квалифицированных кадрах может быть восполнена за счет иностранного рынка труда. По данным Г.А. Папиряна (Папирян Г.А., 2000 г.), в развитых странах доля использования иностранной рабочей силы в туризме составляет около 22%. Мы считаем, в Узбекистане «поток» иностранного рынка труда в сфере туризма пока невелик, около 2-3%.

Для решения задачи прогнозирования туристских потребностей рекомендуем применить алгоритм профессора В.Г. Гуляева (Гуляев В.Г., 1996 г.) (рис. 1.).



**Рис. 1. Алгоритм прогноза потребности в кадрах для туристской индустрии**

На наш взгляд, алгоритм (см. рис. 1) прогноза спроса в кадрах в индустрии туризма должен основываться на надежной и актуальной статистической информации, точных прогнозах будущего развития отрасли и эффективном использовании существующих возможностей.

**Методология исследования.** В ходе исследования использованы методы системного анализа, логического и сопоставительного анализа, методы анализа и синтеза, сравнительного анализа, причинно-следственный метод, пространственно-временной метод, традиционный, математический и статистический виды экономического анализа и прогнозирования, социологического опроса. Методологической основой данного исследования стали работы отечественных и зарубежных специалистов в области профессионального туристского образования, а также данные образовательных учреждений, о количестве выпускников для сферы туризма. В качестве методологической основы исследования выступают структурно-логический и системный подходы, а также экономико-статистические, экспертных оценок, наблюдения. В ходе проведенного исследования выявлены проблемы, связанные с модернизацией системы туристского образования в республике. Используются методы сравнительного анализа. Предложены направления совершенствования системы подготовки кадров и внедрения практико-ориентированного механизма обучения персонала для туристической индустрии.

**Анализ и обсуждение результатов.** В настоящее время туризм является одним из стратегических секторов экономики Узбекистана, и его развитию уделяется особое внимание. Туризм также способствует занятости населения, тем самым решая проблему безработицы: по данным Международной организации труда (МОТ), одно рабочее место в индустрии туризма создает в среднем 1,7 рабочих мест в смежных отраслях.

В настоящее время, по данным Министерства занятости и сокращения бедности, общая внутренняя рабочая сила (мужчины в возрасте 16-59 лет и женщины в возрасте 15-54 лет) составляет 19 миллионов человек. Из них 5,6 млн. заняты в неформальной занятости и еще около 2 млн. работают за границей. В 2019 году среднемировая доля туризма в занятости составила 9 %, а в Республике Узбекистан - 4,3%. Учитывая трудоспособное население Узбекистана, 19 миллион человек в той или иной форме вовлечены в туризм, не считая безработицы, которая на февраль 2022 года составляла 6,4 миллиона человек; если предположить, что степень развития туризма в РУз будет соответствовать среднемировому уровню, то число занятых в индустрии туризма достигнет 8 миллионов человек (с учетом текущего уровня безработицы).

Большинство трудоспособного населения работает в гостиницах, ресторанах, турфирмах, транспортных компаниях и т.д. По оценкам В.Г.Гуляева (Гуляев В.Г., 1996 г.), количество людей, занятых в индустрии туризма, составляет 1,5 человека на одного работника соответствующего сектора. Кроме того, по данным ЮНВТО, в общей сложности около 9 рабочих мест создается за счет предоставления услуг в стране, где останавливается один иностранный турист<sup>1</sup>.

Численность занятого населения в стране возросла с 14,6 млн. человек (2010 г.) до 18,5 млн. человек (2021 г.). Существенных изменений в отраслевой структуре

численности занятых не наблюдается, что характеризуется следующими данными. Так, например, в промышленном секторе за этот период показатель возрос лишь на 0,1 п.п., с 13,8% до 13,9%. При этом увеличилась доля занятых в строительной сфере на 0,6 п.п. или с 8,9% (2010 г.) до 9,5% (2021 г.) и в торговле за этот же период на 0,7 п.п. (табл. 1).

**Таблица 1**

**Динамика структуры численности занятого населения в Узбекистане за 2010-2021  
годы, в %<sup>2</sup>**

Показатель	2010	2017	2018	2019	2020	2021	2021 к 2010 г., п.п.
Численность занятого населения	100,0	100,0	100,0	100,0	100,0	100,0	-
В том числе, по видам экономической занятости							
Сельское и рыбное хозяйство	26,8	27,2	26,6	26,2	26,4	25,9	-0,9
Промышленность	13,8	13,5	13,6	13,5	13,7	13,9	0,1
Строительство	8,9	9,5	9,1	9,8	9,9	9,5	0,6
Торговля	10,6	10,9	10,6	10,6	10,6	11,4	0,7
Транспорт и хранение	4,4	4,8	4,9	4,8	4,6	4,8	0,4
Образование	9,5	8,2	8,4	8,4	8,8	8,7	-0,8
Здравоохранение и социальные услуги	5,1	4,5	4,6	4,6	5,1	4,9	-0,3
<b>Гостиничные, ресторанные, туристские услуги</b>	<b>2,8</b>	<b>3,2</b>	<b>3,5</b>	<b>4,0</b>	<b>3,0</b>	<b>3,5</b>	<b>0,1</b>
Другие виды деятельности	18,1	18,2	18,8	18,3	18,0	17,5	0,1

Как видно из таблицы 1, наблюдается снижение занятого населения в сельском, лесном и рыбном хозяйстве с 26,9% до 25,9%. Хотя здесь следует заметить, что несмотря на такую тенденцию, все же наибольшая доля в структуре численности занятых обеспечена работающими в этих трех отраслях экономики. Далее по наличию наибольших долей следуют отрасли промышленности (около 14%) и сфера торговли (11,4%). Данные отрасли также более востребованы в экономике республики.

Особенность структуры занятости в туристической отрасли заключается в неполной занятости, сезонных колебаниях объема занятости и трудовой нагрузки, а также значительный удельный вес неквалифицированных работников (около 80%).

По данным органов статистики республики доля женщин в индустрии гостиничного хозяйства около 50%. Важно отметить, что численность рабочих мест в туризме растет в 1,7 раза быстрее, чем в любом другом секторе экономики<sup>3</sup>. В таблице 2 представлена структура численности занятых в гостиницах и ресторанах Республики Узбекистан.

**Таблица 2**

**Средняя численность трудоустроенных в гостиницах и ресторанах республики<sup>4</sup>**

	2013	2014	2015	2010	2017	2018	2019	2020	2021
В процентах									
Всего в экономике	100	100	100	100	100	100	100	100	100
Гостиницы и рестораны	2,5	2,6	2,8	3,0	3,2	3,5	4,0	3,0	3,5

Прогнозирование развития туристической отрасли необходимо для решения социальных вопросов, обеспечения занятости населения и создания новых рабочих мест. Как показывает исследование европейских экспертов, по состоянию на 1 января 2018 г. количество новых рабочих мест в сфере туризма во многих странах мира достигло показателей, указанных в табл. 3. Поэтому можно сделать вывод, что в будущем туризм в этих странах станет стратегической отраслью экономики, в которой будут организованы новые рабочие места.

**Таблица 3**

**Показатели занятости в сфере туризма в ряде зарубежных стран<sup>5</sup>**

Страна	Численность вновь созданных рабочих мест, тыс. мест
Турция	897
Германия	469
Великобритания	299
Испания	293
Италия	233
Россия	179
Франция	181
Нидерланды	85
Греция	55
Португалия	46
Бельгия	45
Финляндия	44

<sup>3</sup> www.stat.uz.

<sup>4</sup> www.stat.uz.

www.unwto.com

Ирландия	27
Швеция	21

Как видно из таблицы 3, Турция является лидером по занятости в сфере туризма, где создано около 900 000 новых рабочих мест. Прогноз по организации новых рабочих мест в сфере туризма Узбекистана также оптимистичен, так как фактический рост за последние пять лет достиг 7%, по данным Министерства труда и сокращения бедности Республики Узбекистан.

Официальные данные и оценки состояния рынка труда и занятости в сфере туризма являются ключевыми источниками информации для определения будущих прогнозов потребностей в человеческих ресурсах. Эти прогнозы заинтересованных сторон туризма удобно совмещать с перспективами развития туристической отрасли через государственные и региональные программы. При этом данные планы должны быть составной частью политики занятости населения в рамках государственной программы социально-экономического развития регионов республики. Такой системный подход позволяет точно и рационально реализовывать прогнозы потребностей профессиональных субъектов туристической деятельности.

Долгосрочные прогнозы для заинтересованных сторон в сфере туризма должны учитывать потребности индустрии туризма в человеческих ресурсах. Туризм, гостиницы, предприятия общественного питания, транспортно-экскурсионное обслуживание. Кроме того, желательно учитывать квалификацию и образовательный уровень человеческих ресурсов, потребность в управленческих должностях, потребность в совместителях.

По нашему мнению, прогнозы туристского спроса должны рассчитываться в виде пространственно-временных матриц.

В национальном масштабе было предпринято много попыток спрогнозировать потребности туристической отрасли в рабочей силе, но эти прогнозы не имели научного обоснования и носили региональный характер.

Так, в соответствии с Указом Президента Республики Узбекистан от 3 февраля 2018 года № УП-5326 «О дополнительных организационных мерах по созданию благоприятных условий для развития туристского потенциала Республики Узбекистан», предполагалось подготовка кадров и создание новых рабочих мест в туристической индустрии в 60 тыс. человек. Отсутствие должного научного обоснования этого показателя привело к тому, что к концу запланированного этапа (2020 г.) не только не удалось достичь этого уровня занятости, но, наоборот, из-за пандемии наличное число рабочих мест сократилось на 12—20%.

Более обоснованно потребность в трудовых ресурсах была разработана для Самарканда в рамках «Программы мероприятий по дополнительному развитию туризма в Самаркандской области, увеличению потока местных и иностранных туристов, дополнительному созданию новых объектов инфраструктуры на 2018-2019 годы» (утверждена Постановлением Президента Республики Узбекистан от 16 марта 2018 г. № ПП-3609 «О дополнительных мерах по дальнейшему развитию туризма в Самаркандской области на 2018-2019 годы»). Здесь потребность в туристских кадрах различных категорий рассчитана для основных гостиничных комплексов, расположенных в Самаркандском туристическом центре «Silk Road Samarkand»,

согласована по времени их потребности с финансовыми затратами по реализации данного плана.

Однако подобные прогнозы и планы не были реализованы в других частях республики.

Институт развития туризма при Министерстве культуры и туризма Республики Узбекистан провел исследование кадрового планирования туристической отрасли и согласно им, потребность республики в кадрах на период до 2025 года оценивается в 830 тыс. человек прямая занятость в сфере туризма и 1,61 млн. человек в структурных компаниях. А также предусмотрена косвенная занятость в смежных сферах услуг.

Если предположить небольшое изменение общего объема рынка труда в будущем, то доля занятых в сфере туризма увеличится до 3,1%. Этого достаточно, чтобы нанять 48-го работника. Хотя прогноз оптимистичен, он не идет ни в какое сравнение с показателями занятости в сфере туризма в развитых странах, где в туризме занят от 1 до 17 работников.

Мы связываем это с недостаточным потенциалом системы образования, а также с отсутствием точного планирования потребности в рабочей силе. Итак, перед нами парадокс. Нехватка кадров для туризма затрудняет трудоустройство специалистов, а некоторые выпускники устраиваются на работу в другие отрасли экономики, т.е. не по профессии.

Причинами такого положения являются отсутствие единой кадровой политики в сфере туризма, несоответствие возможностей образовательной системы предприятиям практики и их потребностям в разных специалистах.

Сегодня важно не только удовлетворить потребность в высококвалифицированных кадрах в сфере туризма, но и повысить качество образования.

Повышенный спрос на специалистов туризма в последние годы привел к тому, что более 26 государственных и негосударственных образовательных учреждений приступили к подготовке кадров<sup>6</sup>. Поэтому возникает потребность в современных методах профессионального туристского образования, осуществляемых в сотрудничестве с вузами и практиками.

По этой причине мы рекомендуем сначала сделать следующее:

- Подготовка и переподготовка кадров отечественных и зарубежных учебных заведений, занимающихся подготовкой кадров в сфере туризма.
- Разработка образовательных стандартов и формирование педагогико-методических основ.
- Организация непрерывной системы обучения заинтересованных сторон в сфере туризма.
- Предоставление условий для стажировки студентов.
- Активизация предприятий индустрии туризма, обеспечивающих трудоустройство выпускников вузов и техникумов.

На сегодняшний день количество квалифицированных педагогов в государственных и негосударственных образовательных учреждениях для подготовки кадров недостаточно и, по экспертным оценкам, составляет лишь 45-50% от фактической потребности, при среднем возрасте 58 лет.

На наш взгляд, должна быть организована непрерывная система профессионального туристского образования и повышения квалификации. Предлагаемая система должна управляться Институтом развития туризма, при Министерстве культуры и туризма республики. Кроме того, Международный университет туризма и культурного наследия «Шелковый путь» в Самарканде, также считается ведущей организацией по подготовке кадров для туризма. Вся эта система занимается подготовкой кадров в системе профессионального и среднего специального, высшего и послевузовского образования. В этой системе собирается база практик действующих предприятий туристской индустрии для формирования баз для учебной практики (учебные гостиницы, обучающие рестораны, обучающие турфирмы и т.д.). Кроме того, подобной подготовкой для туристской индустрии занимаются частные учебные центры.

Однако сегодня в индустрии туризма и в туристском образовании выявлены различные противоречия, которые оказывают негативное влияние на развитие туризма в республике. Эти противоречия можно классифицировать по следующим направлениям:

- в экономической сфере - несоответствие между потребностями рынка труда в квалифицированных кадрах различного уровня и количеством лиц, получающих среднее и высшее профессиональное туристское образование;
- в социально-педагогической сфере - несоответствие между растущим спросом на туристские кадры в современных условиях и качеством подготовки этих кадров;
- в учебно-методической сфере - противоречие между возможностью совершенствования процесса профессионального образования в сфере туризма для обеспечения его конкурентоспособности на рынке труда и уровнем учебно-методического обеспечения реализации образовательного процесса;
- в научно-методической сфере - противоречие между востребованностью комплексной туристской подготовки и существующей научной базой теории и методики образования.

На наш взгляд, растёт несоответствие количества и качества выпускаемых кадров среднего и высшего туристского образования потребностям рынка труда и туристской индустрии.

Анализ туристского образования в Ташкенте показывает, что молодых специалистов со средним профессиональным образованием очень мало. Проанализировав рынок труда, мы пришли к выводу, что высокая текучесть молодых кадров связана с тем, что работодатели исключают менее квалифицированных работников вместо того, чтобы применять различные формы повышения квалификации для их обучения.

Ежегодно 20-30% выпускников профессиональных техникумов туризма и сервиса не удовлетворяют своих работодателей. Кроме того, 20% туристов со средним и даже высшим образованием устраиваются на работу, не требующую среднего профессионального образования. При этом общая численность кадров подготовленных в учебных заведениях туристского профиля Ташкента для индустрии туризма составляет в среднем около 20% от требуемого уровня.

По данным Центра содействия занятости населения Ташкента всего лишь 15% вакансий в индустрии туризма касаются лиц, имеющих высшее профессиональное образование. В настоящее время существует дисбаланс между количеством необходимых

выпускников высших учебных заведений и спросом на рынке труда. Поскольку количество выпускников, необходимых отрасли, составляет менее 80%, значительное их число покидает отрасль или работает на должностях, не требующих высшего образования. Такая ситуация свидетельствует о несоответствии между потребностями рынка труда в индустрии туризма и количеством и качеством выпускников. Молодые люди с профессиональным образованием вынуждены работать на непрофессиональных должностях, проходить переподготовку или получать второе профессиональное образование.

Подобная ситуация может быть обусловлена целым рядом причин, одной из которых является невозможность четко оценить потребность в профессионалах в индустрии туризма с разным уровнем подготовки. На сегодняшний день не существует организации, которая регулярно проводит мониторинг рынков труда и образования, а также нет конкретной модели для оценки потребности в кадрах в индустрии туризма.

**Заключение и предложения.** Сектор туризма является одним из динамично развивающихся секторов во всем мире, в том числе и в Узбекистане. Потому что эта отрасль способствует развитию ряда отраслей и сфер обслуживания. Развитие туризма в Узбекистане является одним из стратегических вопросов на государственном уровне. Развивая сферу туризма, необходимо реализовать ряд практических работ, таких как строительство новых объектов инфраструктуры, повышение занятости и доходов населения, подготовка специально подготовленных кадров для отрасли, выбор территориально удобных мест, вопросы логистики и транспорта. Кроме того, в настоящее время на развитие туристической отрасли в республике выделяются большие инвестиции. Это приводит к развитию не только международного туризма, но и внутреннего туризма.

Прогнозирование занятости и количества трудовых ресурсов в сфере туризма является комплексной межведомственной задачей Министерства высшего образования, науки и инноваций Республики Узбекистан, Министерства культуры и туризма Республики Узбекистан, Министерства занятости и сокращения бедности Республики Узбекистан, а также других ведомств.

Комплексное влияние социально-экономических факторов в частности необходимо учитывать при формулировании прогнозов развития туристической отрасли в целом и рынка труда.

На основании вышеизложенного, мы можем сделать следующие выводы:

1. Состояние этого рынка отражает состояние экономики и социальной сферы в целом, и степень развития туристической отрасли в частности.
2. Этот рынок формируется под влиянием множества противоречивых факторов, отражающих как особенности туризма как вида деятельности, так и характеристики туристских продуктов.
3. Рынок труда в сфере туризма характеризуется высокой долей непосредственного обслуживания гостей, большим количеством используемых профессий, высокой степенью мобильности и интеграции, особыми требованиями к квалификации персонала.
4. Прогнозирование рынка труда индустрии туризма является решением сложной вероятностной задачи, в основе которой лежит соблюдение профессиональных и образовательных стандартов, формирующих баланс между спросом и предложением.
5. Разработка моделей потребности в трудовых ресурсах должна учитывать влияние научно-технического прогресса, степень компьютеризации населения и возможность самостоятельного формирования туристского пакета услуг.

Такие прогнозы статичны и не учитывают изменяющиеся во времени потребности, динамику мощности системы образования, динамику рынка труда, меняющиеся потребности иностранных рабочих и влияние науки и техники, прогресс, демографические изменения и т. д. Все эти влияющие факторы должны подлежать детальному анализу и научному обоснованию.

Мы стремимся подробно изучить влияние научно-технического прогресса на потребности индустрии туризма в рабочей силе. Это влияние особенно актуально в

последние годы, когда стремительное развитие информационных технологий и Интернета изменило традиционные методы обслуживания туристов гостиницами и туристическими агентствами.

Автоматизированные программы и использование сервисов бронирования, интернета и новейших высокотехнологичных систем приводят к повышению производительности труда и сокращению числа занятых в сфере туризма.

Интернет будет играть важную роль в прогнозировании рабочей силы в туризме. Это касается как туристических агентств, так и транспорта, экскурсионного обслуживания и гостиничного обслуживания.

По данным ЮНВТО, процент туров, приобретаемых через интернет без использования услуг турагентств, с каждым годом увеличивается. Например, интернет-продажи, на которые в 2005 г. приходилось лишь 3,5% всех продаж туров, к 2022 г. в развитых странах достигнут 46% и продолжают быстро расти. В Узбекистане доля онлайн-продаж туристических услуг пока незначительна, всего 12-15% по оценкам экспертов, но тенденция нарастает. Сегодня предложение интернет-коммуникаций соответственно растет, увеличивается доступ к информационным ресурсам для продажи туристических услуг. Все потребители могут приобретать туры по отдельности и бронировать в режиме реального времени.

Если отечественный рынок онлайн-продаж туристических услуг достигнет уровня развитых стран, к 2025 году потребности туроператорских компаний в кадрах могут сократиться на 15-17%. Это означает, что темпы роста продаж будут ниже, чем глобальный Интернет «поглощает» продажи. Поэтому потребность в специалистах в туроператорских компаниях будет постепенно снижаться с темпами цифровизации в стране.

Помимо Интернета, в системе мобильной связи появляется возможность самостоятельно создавать и бронировать туры, что ускоряет этот процесс, так как темпы роста абонентов мобильных телефонов намного выше, чем у владельцев ПК.

Информационные технологии и инновационные технологии также способствуют свободному перемещению рабочей силы, включая отток из Узбекистана и приток из-за рубежа. Потому что сегодня Интернет выступает как человеческий ресурс. Таким образом, планирование трудовых ресурсов и потребности в них в индустрии туризма взаимосвязаны с развитием научно-технического прогресса, особенно информационных технологий и инновационных технологий.

### **Список использованной литературы**

1. Гуляев В.Г. Организация туристской деятельности. Учебное пособие. М.: Нолидж, 1996. 312 с.
2. Зорин И.В. Теоретические основы формирования содержания профессионального туристского образования. Дис. ... док. пед. наук. - М., 2001.
3. Папирян Г.А. Международные экономические отношения. Экономика туризма. М.: Финансы и статистика, 2000. - 208 с.
4. Пардаев М.Қ., Очилова Ҳ.Н. Дуал таълимда – бирданига билим ва касб-ҳунар ўрганади // JMBM. 2022. №4. URL: <https://cyberleninka.ru/article/n/dual-talimda-birdaniga-bilim-va-kasb-unar-rganadi> (дата обращения: 09.07.2023).
5. [www.edu.uz](http://www.edu.uz)
6. [www.stat.uz](http://www.stat.uz)
7. [www.unwto.com](http://www.unwto.com)