

МЕДИАТЕХНОЛОГИЯЛАР ТУРИЗМ МАРКЕТИНГИ САМАРАДОРЛИГИНИ ОШИРИШ ОМИЛИ СИФАТИДА

Мухаммадиева Мунира Зайнабутдиновна
Тошкент шаҳридаги ЁДЖУ техника институти
сиртқи бўлим декан муовини
E-mail: munijon86@gmail.com

Аннотация. Ушбу мақола бугунги кунда туризмни ривожлантиришда маркетинг соҳасида медиатеchnологиялардан фойдаланиш масалаларига бағишланган. Мақолада COVID-19 шароитида юртимиздаги туризм соҳаси ҳолати, унинг ҳозирги кундаги аҳволи ҳақида фикр юритилади. Шунингдек, мамлакат географияси, туризм салоҳияти, маданияти, тарихи ва бугунги кундан келиб чиқиб, туризм маркетингида виртуал туризмнинг ўрни ҳамда унинг туризм салоҳияти ортишига қай даражада хизмат қилиши, турли йўналишларини ривожлантириш мумкинлиги тўғрисида ҳам сўз боради.

Калит сўзлар: туризм, маркетинг, медиа, медиатеchnологиялар, виртуал тур.

Abstract: In this article discusses to the use of media technologies in marketing in the development of tourism today. The article examines the state of the tourism sector in the country with COVID-19, its current state. The article also discusses the role of virtual tourism in tourism marketing, based on geographical location, tourism potential, culture, history and the present of the country, as well as discusses the possibilities of virtual tours to increase tourism potential and develop various areas.

Ключевые слова: туризм, маркетинг, медиа, медиа-технологии, виртуальный тур.

Кириш

Медиатеchnологияларнинг кундалик ҳаётга кириб келиши анъанавий таълим, мулоқот, маркетинг, ишлаб чиқариш, маҳсулот ва хизмат кўрсатиш соҳаларига юқори даражада таъсир кўрсатади. Айниқса, медиатеchnологиялар ҳозирги COVID-19 шароитида тараққиётни бир неча ўн йилликларга олдинга сурди, дейиш мумкин.

Статистик маълумотларга кўра, туризм соҳаси коронавирус пандемияси тўғрисида энг катта зарар кўрган соҳа сифатида биринчи ўринда туради, 2020 йилда юртимизга келган хорижий сайёҳлар 2019 йилга нисбатан 28% ни ташкил этган [10] ва оқибатда соҳа вакиллари иш билан таъминланиши 95%га қисқарган [5]. Бу эса ўз навбатида иқтисодий ҳамда ижтимоий ҳаётга ўта салбий таъсир этган. 2019-2020 йилларда юртимизда туризмни ривожлантириш бўйича бир қатор қонун ҳужжатлари қабул қилинди. 2019 йил 5 январда Ўзбекистон Республикаси Президентининг ПФ-5611-сонли фармони билан “2019-2025 йилларда Ўзбекистон Республикасида туризм соҳасини ривожлантириш Концепцияси” [1], Ўзбекистон Республикаси Президентининг 2019 йил 13 августдаги “Ўзбекистон Республикасида Туризм соҳасини янада ривожлантириш чора-тадбирлари тўғрисида”ги фармони [20], 2020 йилнинг 29 майида Ўзбекистон Республикаси Президентининг “Коронавирус пандемиясининг салбий таъсирини камайтириш учун туризм соҳасини қўллаб-қувватлашга доир кечиктириб бўлмайдиган чора-тадбирлар тўғрисида”ги №ПФ-6002 фармони [11] шулар жумласидандир. Ушбу қонун ҳужжатларида белгиланган вазифалар мазкур мақоланинг долзарблигини исботлайди.

Биргина Ўзбекистонда 2020 йилда карантин даврида халқ таълими, олий таълим, сервис, тижорат олди-сотди жараёнларининг тўлиқ онлайн шаклга ўтиши охириги ўн йил давомида иқтисодиёт ва таълимни рақамлаштириш бўйича олиб борилган ислохотлар билан эришилган кўрсаткичлардан илгарилаганини кўрамиз. Бу эса, туризм соҳасида ҳам виртуал турларни ташкил этиш заруратини вужудга келтирди.

Мавзуга оид адабиётларнинг таҳлили

Юртимизда туризм маркетинги, туризм соҳасининг ҳолати, туризм маркетингида инновациялардан фойдаланиш, ахборот-коммуникация технологияларини қўллаш ва туризм маркетингини ривожлантириш масалалари бўйича Ф. Юнусов [29], туризм ҳудуд рақобатбардошлигининг рақамли иқтисодиётдаги номувофиқликлари масалаларини Н.С. Ибрагимов [8, 9], туризмда янги инновацион технологияларни қўллаш мавзусида З.З.Ширинов, С.С. Мухлисов [24], Ўзбекистонда экотуризмни ривожлантириш муаммоларини О.Ҳ. Ҳамидов [23], ёшлар учун ижтимоий туризм хизматларини ташкил этиш бўйича С.М. Умарова [22], туризм маркетинги асосларини Ф.К. Камилова, С.С. Рўзиев [10], меҳмонхона индустриясида интернет рекламасидан фойдаланишни Н.Ў.Маҳмудова [6], туризм кластерларни яратишни Д.Х. Асланова [7], туризм хизматлари бозорининг ривожланиши ва маркетинг фаолиятидан фойдаланишни М.Ж. Тожиева [19], З.Э.Нормуродова [14], туризм соҳасида рақамли маркетинг масаласини О. Хуррамов [5], Буюк Ипак йўлида туризм сервисни амалга ошириш масалаларини Ғ.Ҳ. Қудратов, М.Ҳошимов [5], туризмни ривожлантириш имкониятларини М.Қ. Пардаев, Р. Атабаев, Б.Р.Пардаев [15], туризм ҳудуд рақобатбардошлигини Б.Н. Наврўз-Зода [13], глобаллашув шароитида туризм индустриясини бошқаришнинг маркетинг стратегиясини А.А. Эштаев [25], тадқиқ этган бўлсалар, хорижлик олимлардан туризм ҳудудлар маркетингини ташкил этишда ахборот технологияларидан фойдаланишга оид тадқиқотларни У. Гретзел, Л. Юан, Д. Фесенмаерлар [2] олиб борганлар.

Тадқиқот методологияси

Маълумки, 2019-2020 йилларда юртимизда туризмни ривожлантириш бўйича бир қатор қонун ҳужжатлари қабул қилинди. 2019 йил 5 январда Ўзбекистон Республикаси Президентининг ПФ-5611-сонли фармони билан "2019-2025 йилларда Ўзбекистон Республикасида туризм соҳасини ривожлантириш Концепцияси" [1], Ўзбекистон Республикаси Президентининг 2019 йил 13 августдаги "Ўзбекистон Республикасида Туризм соҳасини янада ривожлантириш чора-тадбирлари тўғрисида"ги фармони [2], 2020 йилнинг 29 майида Ўзбекистон Республикаси Президентининг "Коронавирус пандемиясининг салбий таъсирини камайтириш учун туризм соҳасини қўллаб-қувватлашга доир кечиктириб бўлмайдиган чора-тадбирлар тўғрисида"ги №ПФ-6002 Фармони [3] шулар жумласидандир.

Мақолада медиатехнологиялар туризм маркетинги самарадорлигини оширишда фойдаланиш нуқтаи назаридан қиёсий таҳлил усули, мамлакатнинг туризм кризисдан чиқиш бўйича ҳужжатлар билан ишлаш методи ҳамда виртуал туризмни йўлга қўйиш шарт-шароитлари бўйича прогнозлаш методлари қўлланилган. Виртуал турларни ташкил этиш методикаси аниқланган ҳамда тегишли хулосаларни ишлаб чиқишда қўлланилган.

Таҳлил ва натижалар

Ўзбекистонда туризм иқтисодиётнинг стратегик тармоқларидан бири сифатида ривожлантирилмоқда, фуқаролардан юртимизга виза талаб этилмайдиган мамлакатлар сони 9 тадан 86 тага етказилди, 53 та давлат учун “электрон виза” тизими жорий этилди. Туризм учун қийин бўлган 2020 йилда соҳадаги субъектлар ҳар томонлама қўллаб-қувватланди, уларга субсидия ва ссудалар берилди [21].

2021 йилда 1,7 миллион хорижий, 7,5 миллион маҳаллий сайёҳларни жалб қилиш, туризм хизматлари экспортини 370 миллион АҚШ доллариغا етказиш мақсад қилинган. Бу борада энг катта манба, аввало, зиёрат туризмидир. Юртимизда ислом динига оид кўплаб зиёратгоҳлар, яҳудийлик, буддавийлик ёдгорликлари бор. Бу имкониятдан фойдаланиб, 700 минг зиёратчини жалб қилиш ва 130 миллион АҚШ долларилик хизматлар экспортини таъминлаш мумкин.

2021 йилдан Европа мамлакатлари, Малайзия, Индонезия, Покистон, Таиланд, Япония каби давлатлар билан авиақатновларни босқичма-босқич тиклаш, янги рейсларни йўлга қўйиш бўйича амалий ишлар олиб борилмоқда. Давлатимиз раҳбари зиёрат туризмида тарғибот ва илмий ёндашув етишмаётганини таъкидланиши туризм маркетинги олдига жараёнга янада жиддий ва инновацион ёндашувларни ишлаб чиқиш вазифасини қўйди.

Туризм маркетингида янгича ёндашув

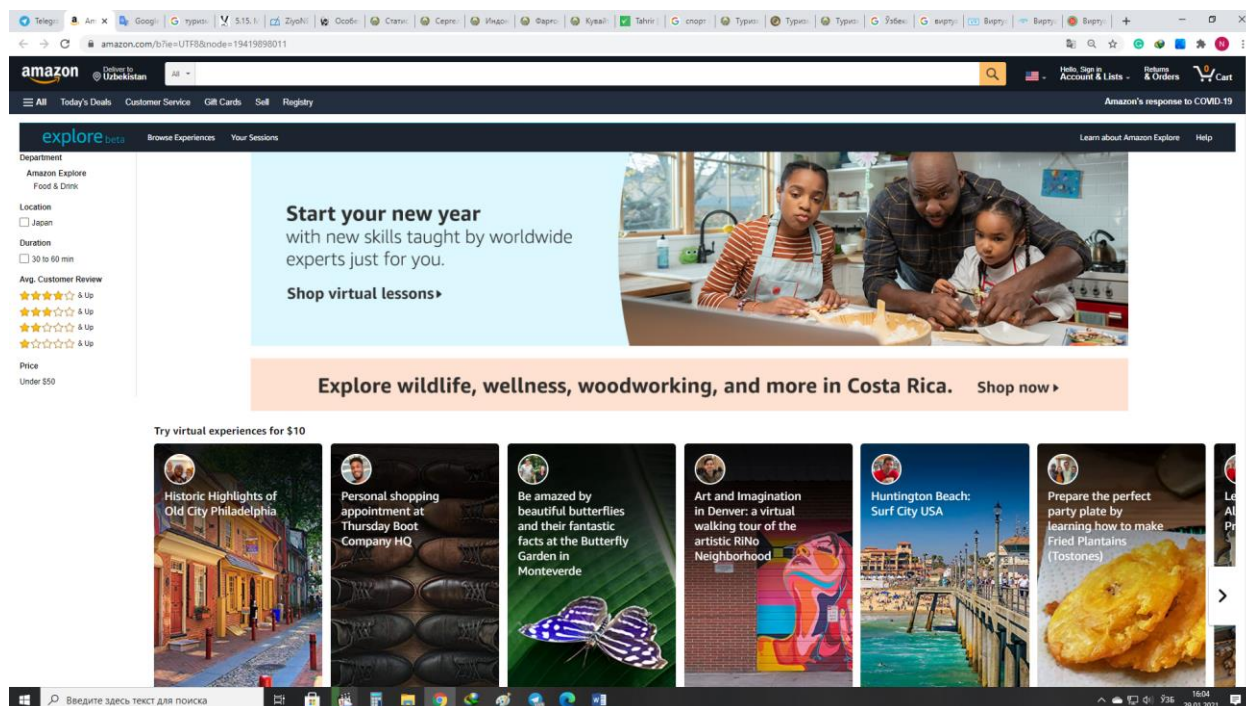
Маълумки, туризм соҳасидаги маркетинг туризм хизматлар бозори субъектлари ўртасидаги ўзаро муносабатлар жараёни, маркетинг воситалари ва технологиялари тизимини амалга ошириш орқали уларга бўлган талабни яратиш, сақлаш ва қондириш жараёни ҳисобланади.

Замонавий шароитда, туризм бизнеси соҳасидаги маркетинг - бу туризм компанияларнинг янги, самарали турларини ва экскурсия хизматларини ишлаб чиқиш, уларни ишлаб чиқариш ва сотиш бўйича фаолиятини ташкил этиш тизими асосида фойда олиш мақсадида туризм маҳсулотлар сифатини ошириш ва жаҳон туризм бозорида содир бўлаётган жараёнларни ҳисобга олишдир.

Бугун эса ушбу соҳада медиатехнологияларга, янада аниқроқ айтганда – виртуал олам ва виртуал саёҳатларни йўлга қўйишга эҳтиёж сезилмоқда.

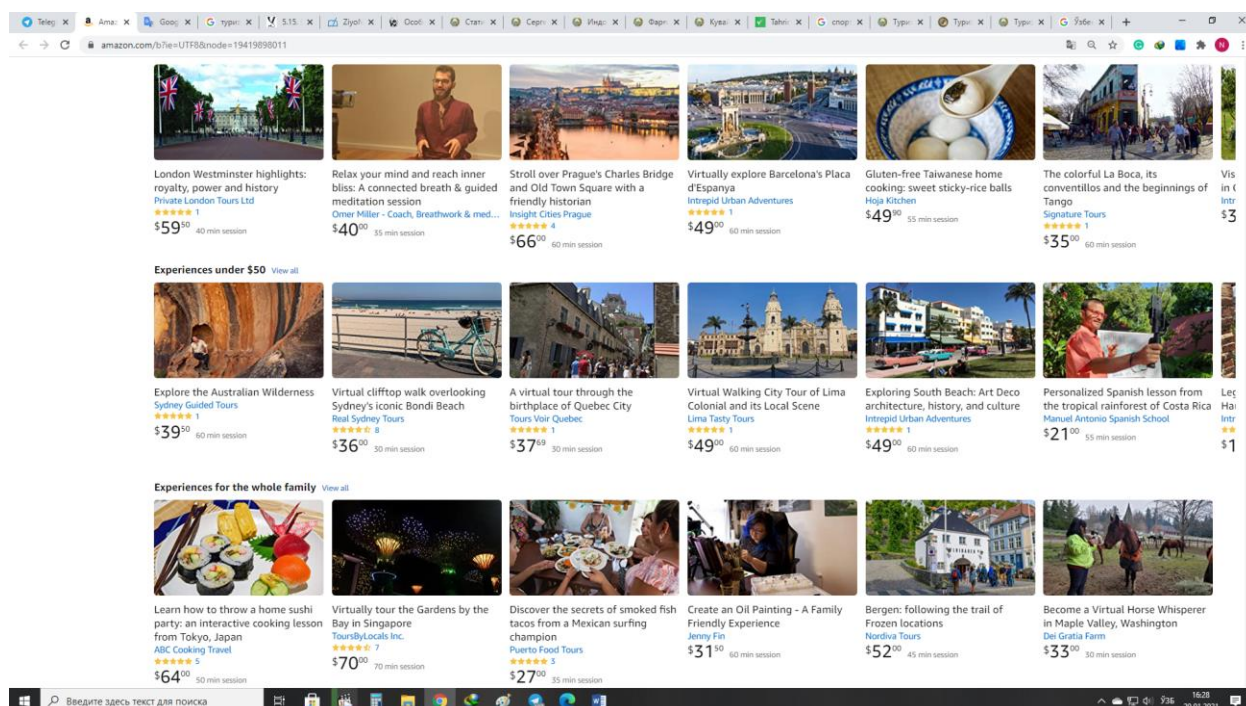
Эндиликда пандемия даврида иш ҳажми кескин қисқарган сайёҳлик фирмалари ва бошқа компаниялар Amazon’да онлайн хизматларини таклиф қилиши мумкин.

12 миллиондан ортиқ турдаги маҳсулотларни таклиф этувчи Амазон пандемиядан фойдаланиб, таассуротлар ҳам сотишни бошлади. Платформа номи Amazon Explore, у ерда дунёнинг турли шаҳарларида жонли виртуал турларга чиқишингиз, кулинария, кулолчилик, география ва ҳоказолар ҳақида жонли онлайн дарслар харид қилишингиз, ҳаттоки уйингиздан чиқмасдан Японияда ёки Хитойда шоппинг (бозор) қилишингиз мумкин [16].



1-расм. Виртуал турларни сотиш ёки сотиб олишга мўлжалланган Amazon Explore сайти

Манба: Amazon Explore сайти



2-расм. Amazon Explore сайтида сотилаётган виртуал турлар [9]

Манба: Amazon Explore сайти

Виртуал турлар яратиш учун нима қилиш керак? Бунинг учун:

- 1) сайтга кириб “Become a host” (Мезбон бўлиш) тугмаси босилади;
 - 2) ариза саҳифасида сўралган маълумотлар тўлдирилади;
 - 3) Amazon’га юборилади.
- Ўзбекистон шароитида кимлар мезбон бўлиш учун ариза топшириши мумкин?

- Туроператор фирмалар.
- Сувенирлар, гиламлар, ипак матолар ишлаб чиқарувчи/сотувчи дўконлар.
- Миллий таомлар ресторанлари.
- Кулолчилик мактаблари.

Платформада жонли виртуал тарзда қуйидаги таассуротларни сотиш мумкин:

• Жонли виртуал турлар. Самарқанд, Бухоро, Хива каби кўҳна шаҳарлардаги обидаларга бориб, энг чиройли, жозибадор кадрларни видеога олиш.

• Миллий таомларни тайёрлашни ўргатиш.

• Кулолчилик, гилам тўқиш, кашта тўқиш ва бошқа антиқа ҳунарларни ўргатиш.

• Мижоз билан Чорсу, Сиёб каби бозорлар ёки Канишка, Бибихоним ва бошқа миллий маҳсулотларни чиройли тикиб сотадиган дўконларда шоппинг қилиш.

Виртуал таассуротларни яратиш учун энг асосан нималар керак бўлади?

- Бунда қуйидагилар керак бўлади:
- Камераси юқори мегапикселли телефон ёки телефонга уланадиган сифатли камера.
- Сифатли микрофон.
- Трипод ёки унинг ўрнини босувчи восита ёки шахс.
- Бирорта хорижий тилда эркин сўзлашиш кўникмаси ва маҳсулот ҳақида қизиқарли ҳикоялар.

Аммо виртуал турда индивидуал шахслар мезбон бўлолмайди. Расман тур компания ёки бошқа таассурот/ҳунар ўргатадиган фирмада ишлаш ва шахсий (агентликнинг, фирманинг) сайти мавжуд бўлиши талаб этилади.

Хулоса ва таклифлар

Интернет, ижтимоий тармоқлар, медиа ҳаётимизга кириб келганига анча бўлди. Вақт ўтиши билан ишлаб чиқарувчи, хизматларни таклиф этувчи барча ташкилотлар медиатехнологияларни ўз манфаати учун ишлатишни ўрганди. Юқорида биз келтирган виртуал турлар туризм соҳаси ҳамда туризм маркетинги учун пандемиядан кўрилган талафотларни қисқартириш ва соҳани тиклаш йўлида муҳим қадам бўлиши мумкин:

1) Фирма, агентлик ва ҳоказо ташкилотларда ишламайдиган, сайти мавжуд бўлмаган тадбиркорлар ёки шахслар ўз хизматини таклиф этиши (сотиши) учун сифатли хизмат кўрсатадиган бизнес (компания)га мурожаат қилиб, бирга ишлашни таклиф қилиб кўриш мумкин.

2) Ўзбекистонда гидлар, туроператор фирмалар ҳали ҳамон ишсиз эканини ҳамда қачон яна аввалгидек минглаб сайёҳларга хизмат кўрсата олиши номаълумлигини ҳисобга олганда, улар учун Amazon Explore қисман ечим бўлиши мумкин.

3) Шунингдек, ўз-ўзини реклама қилиш, каттароқ туризм, дастурлаш хизматлари кўрсатадиган фирма ёки компаниялар, агентликлар билан ҳамкорлик қилиш имкони мавжуд.

4) Натижада ишсизлик ҳажми қисқариши ҳамда иқтисодий фойда олишга эришиш, оилавий, яқка тадбиркорликни йўлга қўйиш мумкин.

Албатта, ҳали бу каби инновациялар истеъмолчи томонидан қандай кайфиятда кутиб олишини ҳам тадқиқ қилиш муаммоси мавжуд.

Фойдаланилган адабиётлар

1. 2019-2025 йилларда Ўзбекистон Республикасида туризм соҳасини ривожлантириш Концепцияси. Ўзбекистон Республикаси Президентининг фармониغا 1-илова, ПФ-5611-сон 5.01.2019. <https://nrm.uz/contentf?doc=574188> 2019-2025 yillarda oʻrta Osiyo respublikasida turizm sohasini rivojlantirish konceptiyasi (oʻrta Osiyo prezidentining 05.01.2019 y. pf-5611-son farmoniga 1-ilova)&products=1 vse zakonodatelstvo uzbekistana
2. Gretzel, U., Y. L. Yuan, and D. R. Fesenmaier (2000). "Preparing for the New Economy: Advertising Strategies and Change in Destination Marketing." Journal of Travel Research, 39 (2): 146-56.
3. https://tourlib.net/books_tourism/kvartalnov_tourism13.htm
4. <https://www.amazon.com/b?ie=UTF8&node=19419898011>
5. Khurramov O. K. Digital tourism and its importance in the economy of Uzbekistan //European research: innovation in science, education and technology. – 2020. – C. 50-51.
6. Maxmudova N.O'., Mehmonxona industriyasida internet reklamasidan foydalanish xususiyatlari. "Туризм, таълим ва иқтисодиёт тармоқлар интеграцияси" мавзусида ўтказилган халқаро илмий-амалий конференция мақолалар тўплами. 2018 йил 25 май. -Бухоро: 2018, 387-390.
7. Асланова Д.Х. Модели формирования туристского кластера за рубежом // Сервис, 2013. - №1. - С: 4-9.
8. Ибрагимов Н.С. «Туристская дестинация» как комплексный концепт и ключевой элемент туристской системы. «Туризм, таълим ва иқтисодиёт тармоқлар интеграцияси» мавзусида ўтказилган халқаро илмий-амалий конференция мақолалар тўплами. 2018 йил 25 май. -Бухоро: 2018, 547-554.
9. Ибрагимов Н.С. Туризм ҳудуд рақобатбардошлигининг "рақамли иқтисодиётдаги номувофиқликлари". "Iqtisodiyot va innovatsion texnologiyalar" ilmiy elektron jurnali. № 6, noyabr-dekabr, 2020 yil, 251-259 бетлар.
10. Камилова Ф.К., Рўзиев С.С. Туризм маркетинги. Ўқув қўлланма – Т: ТДИУ, 2007. – 204 б.
11. Коронавирус пандемиясининг салбий таъсирини камайтириш учун туризм соҳасини қўллаб-қувватлашга доир кечиктириб бўлмайдиган чора-тадбирлар тўғрисида. Ўзбекистон Республикаси Президентининг фармони, №ПФ-6002, 29.05.2020, <https://lex.uz/ru/docs/4831118>
12. Қудратов Ғ.Ҳ., Ҳошимов М. Буюк Ипак йўлида туризм сервисни амалга ошириш масалалари. //Хизмат кўрсатиш, сервис ва туризм соҳаларини ривожлантириш: муаммолар ва уларнинг ечимлари. Монография. – Т.: Иқтисод-молия, 2008. 4.1-боб. – 105-111 бетлар.
13. Наврўз-Зода Б.Н умумий таҳрири остида. Туризм ҳудуд рақобатбардошлиги. монография – Бухоро, 2017. -150 б.
14. Нормуродова З.Э., Миллий туризмни ривожлантиришнинг стратегик имкониятларини аниқлаш. Strategy of actions in five priority areas of development of the Republic of Uzbekistan in 2017-2021 as an example of responsible public policy. 384-389.
15. Пардаев М.Қ., Атабаев Р, Пардаев Б.Р. Туризмни ривожлантириш имкониятлари.Т.: Фан ва технология. 2007. 32 бет.

16. Саломов М. Pandemiya davrida ish hajmi keskin qisqargan sayyohlik firmalari va boshqa kompaniyalar Amazon'da onlayn xizmatlarini taklif qilishi mumkin. 2021, Salomov.uz kanali, <tg://join?invite=AAAAAETrlaE07H9TL5zUPQ>
17. Сколько туристов посетило Узбекистан за 2019 год – итоги. Спутник.уз. 10.01.2020 <https://uz.sputniknews.ru/tourism/20200110/13185741/Skolko-turistov-posetilo-Uzbekistan-za-2019-god---itogi.html>
18. Статистика туристов в Узбекистане и создаваемые для них условия. Государственный комитет Республики Узбекистан по развитию туризма. 10.01.2021. <https://uzbektourism.uz/ru/newnews/view?id=1541>
19. Тожиева М.Ж., Туризм хизматлари бозорининг ривожланиши ва маркетинг фаолиятидан фойдаланиш. Логистика ва иқтисодиёт. 2020, №4, 57-64.
20. Туризм соҳасини янада ривожлантириш чора-тадбирлари тўғрисида. Ўзбекистон Республикаси Президентининг “Ўзбекистон Республикаси фармони, №ПФ-5781. 13.09.2019 <https://lex.uz/docs/4474527>
21. Туризмни ривожлантириш ва спортни оммалаштириш масалалари муҳокама қилинди. ИИҚ расмий сайти, 10.12.2020. <https://iiv.uz/news/turizmni-rivojlantirish-va-sportni-ommalashtirish-masalalari-muhokama-qilindi>
22. Умарова С.М., Ёшлар учун ижтимоий туризм хизматларини ташкил этиш. «Туризм, таълим ва иқтисодиёт тармоқлар интеграцияси» мавзусида ўтказилган халқаро илмий-амалий конференция мақолалар тўплами. 2018 йил 25 май. -Бухоро: 2018, 502-506.
23. Ҳамидов О.Ҳ. Ўзбекистонда экологик туризмни ривожлантиришни бошқаришни такомиллаштириш: муаммо ва ечимлар. Монография. – Т.: Иқтисодиёт, 2016. – 203 б.
24. Ширинов З.З., Мухлисов С.С. Применение новейших информационных технологий в туризме. «Туризм, таълим ва иқтисодиёт тармоқлар интеграцияси» мавзусида ўтказилган халқаро илмий-амалий конференция мақолалар тўплами. 2018 йил 25 май. -Бухоро: 2018, 514-516.
25. Эштаев А.А. Глобаллашув шароитида туризм индустриясини бошқаришнинг маркетинг стратегияси (Ўзбекистон Республикаси туризм тармоғи мисолида). Doctor of science диссертация автореферати – Самарқанд. 2019.
26. ЮНУСОВ Ф. COVID-19 пандемияси ва глобал иқтисодий инқирозга қарши кураш: Ўзбекистон стратегияси. Тараққиёт стратегияси маркази, 2020. 31 б. <https://strategy.uz/index.php?news=990>