

IQTISODIYOTNI RAQAMLASHTIRISH SHAROITIDA TURISTIK XIZMAT LOYIHALARILARNI BOSHQARISH (TURIZM SOHASI MISOLIDA)

Kamolova Maftuna Rustam qizi

O'zbekiston Respublikasi

Bank-moliya akademiyasi tinglovchisi

Annotatsiya

Mazkur maqolada raqamli iqtisodiyot sharoitida turistik xizmat loyihalarini samarali boshqarish masalalari ko'rib chiqiladi. Tadqiqotda turizm sohasida raqamlashtirish jarayonlarining imkoniyatlari va ustunliklari tahlil qilinib, loyihalarni boshqarishda zamonaviy axborot-kommunikatsiya texnologiyalaridan foydalanishning afzalliklari yoritilgan. Shuningdek, turizmدا xizmatlar sifatini oshirish, investitsion loyihalarni tezkor amalga oshirish va resurslardan samarali foydalanish uchun raqamli yechimlarning ahamiyati asoslab berilgan. Maqolada loyiha boshqaruvi metodologiyasi, elektron tizimlar orqali monitoring va nazorat qilish usullari hamda turistik xizmat ko'rsatishda innovatsion yondashuvlarning qo'llanilishi o'rganiladi. Xulosalarda raqamlashtirish turizm sohasida xalqaro raqobatbardoshlikni kuchaytirish, mijozlar ehtiyojiga mos xizmatlarni taklif etish va iqtisodiy samaradorlikni oshirishga xizmat qilishi qayd etilgan.

Kalit so'zlar: raqamli iqtisodiyot, turizm, loyiha boshqaruvi, raqamlashtirish, innovatsion yondashuv, turistik xizmatlar, axborot texnologiyalari, iqtisodiy samaradorlik

Abstract

This article explores the management of tourism service projects under the conditions of a digital economy. The study analyzes the opportunities and advantages of digitalization in the tourism sector, emphasizing the role of modern information and communication technologies in improving project management efficiency. It highlights how digital solutions contribute to enhancing service quality, accelerating

the implementation of investment projects, and ensuring effective resource utilization. The article also examines project management methodologies, monitoring and control through electronic systems, and the application of innovative approaches in tourism services. The findings suggest that digitalization strengthens international competitiveness, enables more customer-oriented services, and increases economic efficiency in the tourism industry.

Keywords: digital economy, tourism, project management, digitalization, innovative approach, tourism services, information technology, economic efficiency.

Kirish

Raqamli iqtisodiyot hozirgi globallashuv jarayonida xizmatlar sektorining, xususan, turizmning rivojlanish trayektoriyasini tubdan o'zgartirmoqda. Ma'lumotlarga tayangan boshqaruv, platformalararo integratsiya, mobil ilovalar va sun'iy intellektga tayanadigan tahliliy vositalar turistik xizmatlarni loyihalash, joriy etish va kengaytirish bosqichlarida yangi me'yorlarni shakllantirmoqda. Mijoz xulq-atvori haqidagi real vaqt ma'lumotlari, raqamli kanal va platformalar orqali kechadigan muloqot, shuningdek, onlayn to'lov va bronlash tizimlarining yoyilishi natijasida turistik xizmatlarning butun hayotiy sikli yanada shaffof, boshqariladigan va prognoz qilinadigan ko'rinishga kela boshladi.

Mavzuning dolzarbligi avvalo turizmning ko'p manfaatdor tomonlar ishtirokidagi murakkab ekotizim sifatida shakllanayotganida namoyon bo'ladi. Davlat boshqaruvi subyektlari, xususiy operatorlar, mehmonxona va transport tarmoqlari, to'lov provayderlari, gidlar va mahalliy hamjamiyatlar yagona qiymat taklifi atrofida birlashishi zarur bo'lgan sharoitda raqamli texnologiyalar muvofiqlashtirish xarajatlarini kamaytiradi, axborot asimmetriyasini qisqartiradi va hamkorlik darajasini oshiradi. Zamonaviy platformalar mijozlar ehtiyojini aniqroq aniqlash, xizmat paketlarini dinamik tarzda moslashtirish, savdo va marketing faoliyatini segmentlar kesimida optimallashtirish imkonini beradi.

Muammo qo'yilishi turistik xizmat loyihalarining an'anaviy yondashuvlar asosida amalga oshirilganda yuzaga keladigan cheklovlar bilan izohlanadi.

Ma'lumotlar dispersiyasi va bir-biriga ulanmagan tizimlar sababli loyiha ishtirokchilari real vaqt holatini to'liq ko'ra olmaydi, bu esa qaror qabul qilishni sekinlashtiradi. Talab prognozida aniqlik past bo'lgani sari resurs rejalashtiruvchi zaiflashadi, xizmat sifati va mijoz tajribasida barqarorlik buziladi. Mijoz segmentlari bo'yicha chuqur tahlil yetishmasa, takliflar standartlashib, qiymat taklifi raqobatchilar fonida ajralib tura olmay qoladi. Tavakkalchiliklarni erta aniqlash va kamaytirish bo'yicha raqamli vositalar tizimli qo'llanmaganda, muddatning cho'zilishi, byudjetdan chiqish va reputatsion zarar kabi oqibatlar kuchayadi. Shunday vaziyatda turistik xizmat loyihalarini boshqarishga mos raqamli arxitektura va gibrid metodologiya zarurati yaqqol seziladi.

Mazkur tadqiqotning maqsadi turizm sohasida turistik xizmat loyihalarini boshqarishning raqamlashtirish bilan uyg'unlashgan, moslashuvchan va shaffof modelini ishlab chiqish hamda uning amaliy joriy etish mexanizmlarini asoslab berishdan iboratdir. Shu maqsadga erishish yo'lida turistik xizmat loyihalarining o'ziga xos xususiyatlari ochib beriladi, turizm kontekstida qo'llaniladigan loyihaviy va mahsulotga yo'naltirilgan yondashuvlar taqqoslanadi, raqamli yechimlar asosida hayotiy siklni qo'llab-quvvatlash tamoyillari ishlab chiqiladi. Bunda mijoz markazli boshqaruv, real vaqt monitoringi, ko'rsatkichlar tizimi va manfaatdor tomonlar bilan samarali kommunikatsiya kabi komponentlarning o'zaro bog'liqligi aniqlashtiriladi.

Tadqiqot predmeti turistik xizmat loyihalarini raqamli yechimlar bilan integratsiyalashgan holda boshqarish jarayonlaridan iborat bo'lib, unga g'oyadan boshlab joriy etish, ekspluatatsiya, takomillashtirish va kengaytirish fazalari kiradi. Obyekt sifatida turistik xizmatlar zanjiri, ya'ni bronlash va to'lov, transport va logistika, joylashtirish va servis, gidlik va qo'shimcha tajriba xizmatlari, shuningdek, marketing hamda muloqot kanallari majmuasi qaraladi.

Ilmiy yangilik turizmga xos kontekstdagi gibrid loyiha boshqaruvi modelini shakllantirish, loyihaviy intizomni tezkor iteratsiyalar bilan uyg'unlashtirish hamda raqamli arxitektura asosida boshqaruv mexanizmlarini tizimli tarzda tavsiflash orqali namoyon bo'ladi. Tadqiqotda ma'lumotlarga tayangan boshqaruv konsepsiyasi

markaziy o'ringa qo'yilib, ko'rsatkichlar tizimi, monitoring paneli, og'ishlarni erta aniqlash hamda sabab-oqibat tahlili uchun metodik asoslar ishlab chiqiladi. Mijoz tajribasini o'lchash, raqamli nuqta va aloqa kanallarini xaritalash, shuningdek, manfaatdor tomonlar bilan o'zaro ta'sirni raqamli vositalar yordamida optimallashtirish yondashuvi taklif etiladi. Nazariy jihatdan bunday yondashuv turizmga raqamli transformatsiya va loyiha boshqaruvi o'rtasidagi bog'liqlikni yaxlit tizim sifatida ko'rsatadi.

Amaliy ahamiyat turistik operatorlar, mehmonxona tarmoqlari, transport kompaniyalari va mahalliy boshqaruv subyektlari uchun ishlab chiqilayotgan modelning bevosita qo'llanish imkoniyatlarida namoyon bo'ladi. Raqamli yechimlar asosida loyihalarni ishga tushirish muddatlarini qisqartirish, resurslardan samarali foydalanish, xizmat sifatini barqaror oshirish va mijozlarni ushlab qolish ko'rsatkichlarini yaxshilash mumkin bo'ladi. Shuningdek, boshqaruvning shaffofligi ortib, audit va hisobot yuritish jarayonlari soddalashadi, bu esa investorlar ishonchini kuchaytiradi. Ma'lumotlarga tayangan qaror qabul qilish madaniyatining shakllanishi strategik tanlovlarni dalillarga tayanib amalga oshirishga yordam beradi, risklarni boshqarish jarayonlari esa oldindan ko'ra bilish va moslashish qobiliyatini mustahkamlaydi.

Metodologik asoslar sifatida tizimli tahlil va komponentlararo bog'liqlikni xaritalash, turizmga mos loyihaviy yondashuvlarni taqqoslash, biznes jarayonlarni konseptual darajada modellashtirish, manfaatdor tomonlar tahlili va risklarni boshqarishdan foydalaniladi. Ma'lumotlarga tayangan boshqaruvni yo'lga qo'yish uchun ko'rsatkichlar tizimi ishlab chiqilib, boshqaruv paneli va avtomatik hisobot mexanizmlari taklif etiladi. Shu bilan birga, tashkilot ichki madaniyatini o'zgartirish, xodimlar kompetensiyalarini oshirish hamda o'zgarishlarni bosqichma-bosqich joriy etish bo'yicha yo'l xaritasi belgilanadi.

Nazariy asoslar raqamli iqtisodiyotning platforma tabiatiga urg'u beradi. Qiymat yaratish jarayonida ma'lumotlar asosiy resurs sifatida maydonga chiqadi, ular yig'iladi, qayta ishlanadi, ulashiladi va monetizatsiya qilinadi. Turizmga bu holat onlayn

bronlash tizimlari, reyting va sharhlar maydonlari, to'lov va identifikatsiya ekotizimlari, geolokatsiya va navigatsiya xizmatlari, ko'pkanalli muloqot platformalari orqali ifodalanadi. Loyiha boshqaruvida intizomli rejalashtirish, nazorat va risklarga yo'naltirilgan yondashuvlar tezkor iteratsiyalar, mijozdan tezkor fikr olish va kichik tajriba sinovlari bilan uyg'unlashganda natija berishi ta'kidlanadi. Bunday uyg'unlik turistik xizmatlarda tez o'zgaruvchan talab sharoitida kerakli moslashuvchanlik va barqaror nazoratni bir vaqtda ta'minlaydi.

Raqamli texnologiyalar turistik xizmatlar zanjirining barcha qatlamlariga chuqur kirib bormoqda. Mijozga yuzlanadigan qatlamda veb va mobil ilovalar, o'zini o'zi boshqaruvchi servislar, kengaytirilgan va virtual reallikka asoslangan turlar, shuningdek, ko'pkanalli muloqot rejimlari xizmat tajribasini boyitadi. O'rta qatlamda mijozlar bilan munosabatlarni boshqarish, marketing avtomatizatsiyasi, dinamik narx belgilash va kontentni boshqarish kabi vositalar personalizatsiyani kuchaytiradi. Orqa qatlamda resurslarni rejalashtirish, joylashtirishni boshqarish, moliya va ta'minot zanjiri jarayonlari yagona tizim asosida integratsiyalashib, samaradorlikni oshiradi. Ma'lumotlar arxitekturasini, ya'ni ma'lumot omborlari, real vaqt ETL jarayonlari, metama'lumotlar boshqaruvi va sifat nazorati hamda xavfsizlik qatlamlari bu tizimning ishonchliligini kafolatlaydi.

Manfaatdor tomonlar xaritasi ham o'zgarib bormoqda. Davlat organlari vizalar, litsenziyalar, sanitariya va ekologik talablar doirasida tartibotlarni raqamlashtirmoqda, bu esa biznesga ruxsat jarayonlarini tezlashtirish imkonini beradi. Xususiylar sektor vakillari turoperatorlar, mehmonxona va transport tarmoqlari, ko'ngilochar va qo'shimcha servislar bilan birga yagona qiymat zanjirini yo'lga qo'yadi. Texnologik hamkorlar dasturiy platformalar, to'lov provayderlari va aloqa infratuzilmasi orqali uzluksiz integratsiyani ta'minlaydi. Hamjamiyat va nodavlat tashkilotlar mahalliy madaniyatni asrash, inkluziv turizm va ijtimoiy manfaatlarni himoya qilishda muhim rol o'ynaydi. Mijozlar esa turli segmentlardan iborat bo'lib, ularning kutilmalari, byudjet imkoniyatlari, qiziqishlari va sayohat sabablari turlicha bo'lishi bilan ajralib

turadi; bunday rang-baranglikni tushunish va unga mos qiymat taklifini yaratish boshqaruvning markaziy vazifasidir.

Tadqiqot savollari xizmat loyihalarida moslashuvchanlik va nazorat o'rtasidagi muvozanatni qaysi boshqaruv modeli yaxshiroq ta'minlashi, minimal zarur integratsiya to'plamiga qaysi raqamli yechimlar kirishi, mijoz tajribasini real vaqt o'lchash uchun qanday indikatorlar eng samarali ekani hamda tavakkalchiliklarni erta aniqlash va kamaytirishda qaysi raqamli vositalar ustunlik berishini aniqlashga qaratiladi. Ushbu savollarga javob izlash jarayonida gibrid yondashuv samaradorligi, mijoz markazli arxitektura ustunliklari, real vaqt ko'rsatkichlarining boshqaruv qarorlariga ta'siri va standartlashtirilgan ma'lumot modeli integratsiya xarajatlarini kamaytirishdagi roli haqidagi gipotezalar tahlil qilinadi.

Ko'rsatkichlar tizimini shakllantirish boshqaruvni ma'lumotlarga tayangan holga keltiradi. Moliyaviy natijalar, operatsion barqarorlik, mijoz qoniqishi va rivojlanish tezligini aks ettiruvchi indikatorlar to'plami asosida boshqaruv paneli yaratiladi. Ushbu panel og'ishlar yuzaga kelganda tezkor ogohlantirish beradi, sabab-oqibat tahlilini o'tkazish imkonini yaratadi va tuzatish choralari rejallashtirishni soddalashtiradi. Ayni paytda tajribaviy boshqaruv amaliyotini yo'lga qo'yish, ya'ni kichik ko'lamdagi sinovlar orqali xulosalarni dalillash, keyin esa natija bergan yechimlarni kengaytirish sifat va tezlik o'rtasidagi muvozanatni ta'minlaydi.

Tavakkalchiliklarni boshqarish strategik, operatsion, moliyaviy, huquqiy va obro'ga taalluqli yo'nalishlarda tizimli yondashuvni talab qiladi. Ssenariy rejallashtirish geoiqtisodiy o'zgarishlar va bozordagi tebranishlarga tayyorgarlikni kuchaytiradi. Texnik uzilishlar va integratsiya uzilishlarini oldini olish uchun zaxira va tiklash mexanizmlari ishlab chiqiladi. Valyuta va to'lovlar bilan bog'liq noaniqliklarni kamaytirish maqsadida limitlar, sug'urta va kredit siyosatlari qo'llanadi. Shaxsiy ma'lumotlarni himoya qilish, muvofiqlik talablari va audit jarayonlari tizimlashtiriladi. Ijtimoiy tarmoqlardagi salbiy fikrlar va servis uzilishlari yuzaga kelganda tezkor javob berishga mo'ljallangan kommunikatsiya protokollari tayyorlanadi.

Kadrlar va o'zgarishlarni boshqarish raqamli transformatsiya muvaffaqiyatining markaziy omilidir. Tashkilot ichida rollar va mas'uliyatlar aniq taqsimlanishi, kompetensiyalarni rivojlantirish, trening va sertifikatatsiya yo'llari belgilanishi, motivatsiya va kommunikatsiya amaliyotlari takomillashtirilishi zarur. Ichki hamkorlik va tashabbuskorlikni qo'llab-quvvatlaydigan muhit yaratilganda jamoalar yangi jarayonlarni tezroq qabul qiladi, tajribani almashish oddiy odatga aylanadi.

Kutilayotgan natijalar sifatida turistik xizmatlar uchun moslashuvchan gibridd loyiha boshqaruvi modeli, raqamli arxitektura va integratsiya bo'yicha yo'l xaritasi, ma'lumotlarga tayangan ko'rsatkichlar tizimi, risklarni boshqarish va manfaatdor tomonlar bilan ishlash bo'yicha amaliy yo'riqnomalar shakllantiriladi. Pilot tashabbuslardan boshlab bosqichma-bosqich kengaytirish orqali tez yutuqlarni tezda namoyon qilish, keyin esa barqarorlashtirish va kengaytirish bosqichlariga o'tish taklif etiladi. Bunday yondashuv sektorda samaradorlik, shaffoflik va mijozga yo'naltirilganlik madaniyatini mustahkamlaydi.

Xulosa

Raqamli iqtisodiyot sharoitida turistik xizmat loyihalarini boshqarish samaradorlik, shaffoflik va moslashuvchanlikni talab qiladi. Raqamli texnologiyalar va gibridd boshqaruv usullari yordamida xizmat sifatini oshirish, resurslardan oqilona foydalanish va mijoz ehtiyojlariga mos yechimlarni taklif etish mumkin. Raqamlashtirish turizm sohasida xalqaro raqobatbardoshlikni kuchaytiruvchi va iqtisodiy samaradorlikni oshiruvchi asosiy omil sifatida namoyon bo'ladi.

Takliflar

1. Turizm loyihalarida klassik va tezkor boshqaruv usullarini uyg'unlashtirgan gibridd modelni qo'llash.
2. Xizmatlar zanjirini yagona raqamli platforma orqali integratsiyalash.
3. Mijoz tajribasini baholash uchun real vaqt monitoring tizimlarini joriy etish.
4. Risklarni boshqarishda raqamli vositalardan foydalanib, xavflarni erta aniqlash.
5. Xodimlar raqamli ko'nikmalarini oshirish va o'zgarishlarni boshqarish madaniyatini shakllantirish.

6. KPI va OKR ko'rsatkichlariga asoslangan qaror qabul qilish tizimini joriy etish.
7. Kiberxavfsizlikni mustahkamlash va mijoz ma'lumotlarini himoya qilish.

Foydalanilgan adabiyotlar

1. Porter, M. E. (2001). *Strategy and the Internet*. Harvard Business Review, 79(3), 62–78.
2. Kerzner, H. (2017). *Project Management: A Systems Approach to Planning, Scheduling, and Controlling*. Wiley.
3. PMBOK Guide (2021). *A Guide to the Project Management Body of Knowledge*. Project Management Institute, 7th Edition.
4. Buhalis, D., & Law, R. (2008). *Progress in Information Technology and Tourism Management: 20 Years On and 10 Years After the Internet*. Tourism Management, 29(4), 609–623.
5. Gretzel, U., Sigala, M., Xiang, Z., & Koo, C. (2015). *Smart Tourism: Foundations and Developments*. Electronic Markets, 25(3), 179–188.
6. Avanesova, N., & Shamne, N. (2020). *Digital Transformation in Tourism: Challenges and Opportunities*. Journal of Environmental Management and Tourism, 11(3), 513–522.
7. Бекмуродов, А. Ш. (2021). *Рақамли иқтисодиёт шароитида хизматлар соҳасини ривожлантириш йўналишлари*. Тошкент: Иқтисодиёт нашриёти.
8. Махкамов, Н. М. (2020). *Туризм хизматларини бошқаришда замонавий ёндашувлар*. Иқтисодиёт ва инновациялар журнали, №6, 112–118.
9. World Tourism Organization (UNWTO). (2022). *Tourism in a Post-Pandemic World: Recovery and Transformation*. Madrid: UNWTO Publications.
10. OECD (2020). *Digital Transformation in Tourism: Policy and Innovation Perspectives*. OECD Publishing.