

RAQAMLASHTIRISH SHAROITIDA TURISTIK XIZMAT LOYIHALARINI BOSHQARISH: TURIZM SOHASI MISOLIDA

Kamolova Maftuna Rustam qizi

O'zbekiston Respublikasi

Bank-moliya akademiyasi tinglovchisi

XXI asrda dunyo iqtisodiyotining rivojlanishida raqamli texnologiyalar hal qiluvchi omilga aylanmoqda. Raqamlashtirish jarayonlari jamiyat hayotining barcha jabhalariga chuqur kirib borib, inson faoliyatining turli sohalarida samaradorlikni oshirishga xizmat qilmoqda. Ayniqsa, xizmat ko'rsatish sohasida raqamli yechimlar joriy etilishi mijozlar uchun qulaylik yaratish, xizmat ko'rsatish sifatini oshirish hamda global bozor sharoitida raqobatbardoshlikni ta'minlashda muhim rol o'ynamoqda.

Turizm sohasi ham raqamli iqtisodiyotdan chetda emas. Bugungi kunda turizm mamlakatlar iqtisodiyotida muhim o'rin tutmoqda, u nafaqat valyuta tushumlarini oshiradi, balki yangi ish o'rinlari yaratadi, milliy madaniyat va merosni targ'ib qiladi. Shu sababli turistik xizmat loyihalarini boshqarishda raqamli texnologiyalardan samarali foydalanish sohaning kelajagini belgilab beradi.

Maqolada turizm sohasida raqamli iqtisodiyotning o'рни, turistik xizmat loyihalarini boshqarishda zamonaviy texnologiyalar, innovatsion yechimlar va O'zbekiston tajribasi batafsil ko'rib chiqiladi.

Raqamli iqtisodiyot deganda, iqtisodiy faoliyatning barcha jarayonlarida axborot-kommunikatsiya texnologiyalari, internet tarmoqlari, elektron platformalar va mobil ilovalardan foydalanish tushuniladi. Bu jarayonlar ishlab chiqarish, savdo, moliya, ta'lim, sog'liqni saqlash kabi ko'plab tarmoqlarda keng qo'llanilmoqda. Turizm sohasi esa xizmat ko'rsatishning eng tez rivojlanayotgan yo'nalishlaridan biri sifatida raqamli iqtisodiyotning afzalliklaridan keng foydalanmoqda.

Avvallari turistlar sayohatni rejalashtirishda ko'plab qiyinchiliklarga duch kelar edi: agentliklarga borish, hujjatlarni ko'p vaqt sarflab rasmiylashtirish, to'lovlarni naqd shaklda amalga oshirish zarurati mavjud edi. Hozir esa onlayn bron qilish tizimlari,

elektron to'lovlar, mobil ilovalar va elektron viza xizmatlari tufayli bu jarayonlar bir necha daqiqa ichida bajarilmoqda.

Raqamli iqtisodiyot turizm uchun quyidagi afzalliklarni beradi:

- Turistlar oqimini tezkor va qulay boshqarish;
- Xizmatlarni shaxsiylashtirish va har bir mijoz ehtiyojiga moslashtirish;
- Davlat boshqaruvida ochiqlik va shaffoflikni ta'minlash;
- Milliy turizm brendini raqamli marketing vositalari orqali keng targ'ib qilish.

Shunday qilib, raqamli iqtisodiyot turizm sohasini nafaqat qulaylik bilan ta'minlaydi, balki uni iqtisodiyotning ustuvor drayveriga aylantiradi.

Turistik xizmat loyihalarini samarali boshqarish turizmning barqaror rivojlanishini ta'minlaydi. Loyiha boshqaruvi – bu maqsadlarni belgilash, resurslarni taqsimlash, muddatlarni nazorat qilish va natijaga erishish jarayonidir. An'anaviy boshqaruv usullari bugungi kunda o'z samarasini to'liq bera olmaydi. Shu sababli raqamli texnologiyalar asosidagi boshqaruv tizimlari tobora ko'proq ahamiyat kasb etmoqda.

Birinchidan, **CRM tizimlari** (Customer Relationship Management) turizm sohasida keng qo'llaniladi. Ular yordamida kompaniyalar mijozlar haqidagi ma'lumotlarni to'plab, ularning ehtiyojlari va qiziqishlariga mos xizmatlarni taklif etadi. Bu turistlarning qoniqishini oshiradi va ularning sodiqligini ta'minlaydi.

Ikkinchidan, **ERP tizimlari** (Enterprise Resource Planning) turistik kompaniyalar faoliyatini rejalashtirish va resurslarni boshqarishda yordam beradi. Masalan, mehmonxonalar ERP tizimi orqali xodimlar jadvalini tuzadi, bron qilingan xonalarni nazorat qiladi, moliyaviy hisobotlarni yuritadi.

Uchinchidan, **Big Data tahlili** turistlarning xatti-harakatlarini chuqur o'rganishga imkon beradi. Masalan, qaysi davlatdan kelayotgan turistlar ko'proq qiziqishi, ular qaysi mavsumda sayohat qilishni afzal ko'rishi yoki qanday xizmatlarga talab yuqori ekanini aniqlash mumkin. Bu esa xizmatlarni yanada samarali tashkil qilishga yordam beradi.

Shuningdek, **zamonaviy boshqaruv metodlari** — “Agile”, “Scrum” kabi usullar turistik loyihalarni bosqichma-bosqich amalga oshirishga, tezkor qaror qabul qilishga va o‘zgaruvchan sharoitlarda moslashuvchan bo‘lishga imkon beradi.

Turizmدا innovatsion texnologiyalar tobora keng qo‘llanilmoqda. Virtual reallik (VR) texnologiyasi orqali turistlar sayohatni tanlashdan oldin virtual sayr qilib ko‘rish imkoniyatiga ega bo‘ladi. Masalan, Samarqanddagi Registon maydonini yoki Buxorodagi Ark qal’asini virtual ko‘rib chiqqan turist ushbu shaharga sayohat qilish qarorini tezroq qabul qiladi.

Kengaytirilgan reallik (AR) texnologiyasi esa turistlarga sayohat jarayonida yangi imkoniyatlar yaratadi. Telefon kamerasi orqali tarixiy obyektga qaralganda uning 3D modeli, tarixiy ma’lumotlari yoki interaktiv hikoyalari ekranda paydo bo‘lishi mumkin. Bu turistlar uchun qiziqarli va esda qolarli tajriba yaratadi.

Mobil ilovalar va smart-gidlar turizmда ajralmas vositaga aylanmoqda. Ular orqali turistlar mehmonxonalarni topadi, transport yo‘nalishlarini bilib oladi, madaniy tadbirlar haqida ma’lumot oladi. Sun’iy intellekt asosidagi tarjimonlar esa til to‘sig‘ini bartaraf etishda yordam beradi.

Shuningdek, elektron xaritalar va avtomatlashtirilgan yo‘lko‘rsatkichlar turistlarga mustaqil sayohat qilish imkonini beradi. Bu esa turizmning yangi segmentlarini, xususan, mustaqil sayohat qiluvchilar bozorini kengaytiradi.

O‘zbekiston Respublikasi turizmni milliy iqtisodiyotning ustuvor yo‘nalishlaridan biri sifatida belgilagan. So‘nggi yillarda qabul qilingan “Raqamli O‘zbekiston – 2030” strategiyasi doirasida turizm sohasida ham keng ko‘lamli raqamlashtirish ishlari amalga oshirilmoqda.

Elektron viza tizimi xorijiy turistlar uchun mamlakatga kirishni osonlashtirdi. Endilikda ular internet orqali hujjat topshirib, qisqa vaqt ichida vizani olishlari mumkin. Elektron chipta tizimlari esa temir yo‘l, avia va avtobus yo‘nalishlarida joriy qilinib, yo‘lovchilar uchun katta qulaylik yaratdi.

Turizm sohasida yaratilgan mobil ilovalar orqali mehmonxonalar va turpakatlarni onlayn bron qilish, tarixiy obyektlar haqida keng ma’lumot olish

imkoniyati mavjud. Bundan tashqari, madaniy meros obyektlari bo'yicha interaktiv gidlar ishlab chiqilib, turistlarga multimedia shaklida xizmat ko'rsatmoqda.

O'zbekistonning geografik imkoniyatlari, tabiiy resurslari, boy tarixiy va madaniy merosi raqamli turizm loyihalarini rivojlantirish uchun katta sharoit yaratmoqda. Shu bois, kelgusida bu sohada xorijiy investorlar bilan hamkorlikni kuchaytirish, zamonaviy startaplarni jalb etish rejalashtirilmoqda.

Turizm sohasi xizmat ko'rsatish majmuasi sifatida o'zida ko'plab iqtisodiy, madaniy va ijtimoiy jarayonlarni mujassamlashtiradi. Shuning uchun turizmni raqamlashtirish masalasiga faqat texnologik jihatdan emas, balki nazariy-iqtisodiy asoslar nuqtayi nazaridan ham yondashish zarur. Raqamli iqtisodiyot nazariyasi shuni ko'rsatadiki, ma'lumotlar va axborot eng asosiy resursga aylanmoqda. Ma'lumotlar oqimini samarali boshqarish esa turizm sohasida eng katta ustunlikni beradi.

Turistik xizmat loyihalarini boshqarishda innovatsion yondashuvlardan foydalanish orqali samaradorlik yuqorilaydi. Masalan, xizmat ko'rsatish jarayonida "raqamli ekotizim" yaratish, ya'ni turistik kompaniyalar, mehmonxonalar, transport tashkilotlari, madaniy obyektlar va davlat organlarini yagona platformaga birlashtirish orqali turistlar uchun to'liq va kompleks xizmatlar ko'rsatilishi mumkin.

Bu nazariy asoslar amaliyotda turizm klasterlari va raqamli turizm markazlarini tashkil etishga zamin yaratadi. Natijada xizmatlar sinergiyasi yuzaga kelib, turizm loyihalari o'zaro bog'liq holda boshqariladi.

Bugungi kunda dunyoning ko'plab mamlakatlari turizmda raqamli texnologiyalardan keng foydalanmoqda. Masalan, Yevropa mamlakatlarida turistik xizmatlarning deyarli barcha jarayonlari elektron shaklga o'tkazilgan: viza olish, mehmonxona bron qilish, transport chiptalarini xarid qilish, ekskursiyalarni tashkil etish to'liq onlayn tarzda amalga oshiriladi.

Osiyo mamlakatlari, xususan, Janubiy Koreya va Yaponiya turizmida raqamli innovatsiyalarni joriy etishda yetakchilardan hisoblanadi. U yerda kengaytirilgan reallik texnologiyalari yordamida tarixiy obyektlarning virtual turlari yaratilgan, sun'iy intellekt esa turistlarga real vaqt rejimida yordam ko'rsatmoqda.

Xalqaro tajriba shuni ko'rsatadiki, raqamli texnologiyalarni joriy etish turizmni yanada ommaviylashtirish, xizmat sifatini oshirish va iqtisodiy foydani ko'paytirishga xizmat qiladi. O'zbekiston uchun ham bu tajribalardan foydalanish muhimdir.

O'zbekiston mustaqillik yillarida turizmni rivojlantirishga katta e'tibor qaratib kelmoqda. Xususan, so'nggi o'n yillikda turizm davlat siyosatining ustuvor yo'nalishlaridan biri sifatida e'tirof etildi. "Raqamli O'zbekiston – 2030" dasturida turizmni raqamlashtirish bo'yicha alohida vazifalar belgilangan.

Hozirgi vaqtda mamlakatda elektron viza tizimi, elektron chipta va bron qilish platformalari faol ishlamoqda. Shuningdek, Toshkent, Samarqand, Buxoro va Xiva shaharlarida turistlar uchun mobil ilovalar yaratilgan bo'lib, ular orqali shahar xaritalari, mehmonxonalar, restoranlar va madaniy obyektlar haqida ma'lumot olish mumkin.

Biroq mavjud raqamli xizmatlarni yanada kengaytirish zarur. Chunki xalqaro turistlarning talablariga mos innovatsion xizmatlar hali yetarli darajada emas. Masalan, virtual turizm, onlayn ekskursiyalar, AR/VR texnologiyalar asosidagi xizmatlar keng joriy qilinmagan. Shuning uchun O'zbekistonda turizmni raqamlashtirishning keyingi bosqichi sifatida yangi texnologiyalarni tatbiq etish muhim ahamiyat kasb etadi.

Turizm sohasida raqamlashtirishning kengayishiga qaramay, bir qator muammolar ham mavjud. Ularni quyidagicha izohlash mumkin:

- **Texnologik infratuzilmaning yetarli emasligi.** Ayrim hududlarda internet tezligi past, raqamli xizmatlardan foydalanish imkoniyati cheklangan.
- **Mutaxassislar yetishmovchiligi.** Raqamli turizm loyihalarini boshqarishda malakali IT mutaxassislari va loyiha menejerlari zarur.
- **Investitsiya kamligi.** Raqamli texnologiyalar katta mablag' talab etadi, xususi sektor esa ko'p hollarda bunday loyihalarga sarmoya kiritishga tayyor emas.
- **Turistlar raqamli savodxonligining pastligi.** Ba'zi turistlar, ayniqsa, yoshi katta sayyohlar raqamli xizmatlardan foydalanishda qiynaladi.

Bu muammolarni hal etish uchun davlat va xususiy sektor hamkorligini kuchaytirish, investitsiyalarni jalb etish, mutaxassislarni tayyorlash va aholining raqamli savodxonligini oshirish lozim.

Turizm sohasida raqamli loyihalarni samarali boshqarish uchun quyidagi amaliy tavsiyalarni berish mumkin:

- Turistik xizmatlar uchun yagona raqamli platforma yaratish, unda viza, chipta, mehmonxona, transport va ekskursiya xizmatlarini birlashtirish.
- Virtual turizm xizmatlarini yo'lga qo'yish va madaniy meros obyektlarini AR/VR texnologiyalari asosida namoyish etish.
- Mijozlarga shaxsiylashtirilgan xizmat ko'rsatish uchun sun'iy intellekt asosida tavsiya tizimlarini ishlab chiqish.
- Turizm sohasida raqamli startaplarni rivojlantirish va ularni davlat tomonidan qo'llab-quvvatlash.
- Xalqaro tajribani o'rganib, mahalliy sharoitga moslashtirish.

Xulosa

Xulosa qilib aytganda, iqtisodiyotni raqamlashtirish sharoitida turistik xizmat loyihalarini boshqarish O'zbekiston uchun strategik ahamiyatga ega. Raqamli texnologiyalar xizmat sifatini oshirish, turistlar oqimini ko'paytirish, davlat imijini mustahkamlash va iqtisodiy samaradorlikni ta'minlashda muhim omil hisoblanadi.

Turizmda raqamlashtirish jarayonini kengaytirish orqali mamlakat jahon turizm bozorida o'z raqobatbardoshligini oshiradi. Shu bois, raqamli innovatsiyalarni tatbiq etish, texnologik infratuzilmani rivojlantirish va mutaxassislar tayyorlash O'zbekistonning turizm sohasida barqaror rivojlanishini ta'minlaydi.

Foydalanilgan adabiyotlar

1. Karimov, I.A. *Yuksak ma'naviyat – yengilmas kuch*. – Toshkent: Ma'naviyat, 2008.
2. “Raqamli O'zbekiston – 2030” strategiyasi. – O'zbekiston Respublikasi Prezidentining 2020-yil 5-oktabrdagi PF-6079-son Farmoni.

3. Kotler, Ph., Bowen, J., Makens, J. *Marketing for Hospitality and Tourism*. – Pearson Education, 2016.
4. Buhalis, D., Amaranggana, A. *Smart Tourism Destinations: Enhancing Tourism Experience through Personalisation of Services*. – Springer, 2015.
5. World Tourism Organization (UNWTO). *Tourism and Digital Transformation*. – Madrid: UNWTO, 2018.