

**DIGITAL BUSINESS MANAGEMENT\_WEEK\_12. DIGITAL INNOVATIVE TECHNOLOGIES AS A DRIVER OF THE DEVELOPMENT OF THE TOURISM INDUSTRY IN UZBEKISTAN****RAQAMLI BIZNES BOSHQARUVI\_12\_ RAQAMLI INNOVATSION TEXNOLOGIYALAR O'ZBEKISTONDA TURIZM INDUSTRIYASINI RIVOJLANTIRISH UCHUN HARAKATLANTIRUVCHI OMIL SIFATIDA**

Мамлакатимизда минтақа туризмни ривожлантиришда рақамли маркетингдан фойдаланиш ҳамда ушбу соҳага замонавий ахборот-коммуникация технологияларини кенг жорий этиш бўйича комплекс чоратadbирлар амалга оширилмоқда. Янги Ўзбекистоннинг тараққиёт стратегиясида Хорижий туризм бозорларида мамлакат туризм салоҳиятини тарғиб қилиш орқали Республикага ташриф буюрадиган хорижий туристлар сонини 2026 йилгача 9 млн нафарга етказиш белгиланган.

Рақамли технологиялардан фойдаланган ҳолда ушбу мақсадни амалга оширишда мақсадли бозорларда маркетинг тадқиқотларини олиб бориш, давлатлар кесимида туристик маршрутларини ишлаб чиқиш; хорижий мамлакатларда халқаро туризм кўرғазма ва ярмаркаларда миллий стенд билан иштирок этиш; томошабинлар қамрови кенгбўлган оммабop блогерлар ҳамда инфлюэнсерлар учун мамлакат бўйлаб инфo турлар ташкил қилиш асосий йўналишлар қилиб белгиланган. Туристик маршрутдан якуний фойдаланувчи минглаб километр узоқликда бўлиши мумкинлиги сабабли, рақамли маркетинг туризм саноатида муҳим рол ўйнайди. Сўнгги ўн йил ичида халқаро майдонда рақамли маркетинг туризм соҳасида умумий маркетингнинг муҳим таркибий қисмига айланди. Туристик хизмат кўрсатиш соҳасида рақамли иқтисодиётни қўллашнинг қулайликлари қуйидагича:

Туристик хизматлар сотиб олиш учун харажатлар камаяди (масалан, олдиндан меҳмонхонани бронлаш, авиабилет).

Туристик хизматлар (Турпакетлар) ҳақида кўпроқ ва тезроқ маълумот олинади.

Рақамли дунёдаги туристик хизматларнинг жаҳон бозорига чиқиш имкониятлари катта бўлади.

Фидбек (туристлар фикрини)ни тез олиш ҳисобига турмаршрутлар ва хизматлар жадал такомиллаштирилади.

Хизмат кўрсатиш тезроқ, сифатлироқ, қулайроқ бўлади. Рақамли иқтисодиёт бу - гибрид иқтисодиётдир. Бу ахборот-коммуникация ва молия технологияларининг ривожланганлиги, шунингдек, биргаликда гибрид туризм ва хизмат кўрсатишдаги барча иқтисодий фаолият субъектлари – товарлар ва хизматлар яратиш, тақсимлаш, айирбошлаш, истеъмол қилиш жараёни объектлари, субъектларининг тўлақонли ўзаро алоқа қилиш имкониятини таъминлайдиган инфратузилма очиклиги туфайли мавжуд бўлиши мумкин.

Масалан, турист авваллари ўзи боришни режалаштирган давлатга саёҳатга бормоқчи бўлиб, туроператор офисига ташриф буюради. У билан юзма-юз ўтириб турпакетлар билан танишиб чиқади ва ўзига мақул келган

турпакетни нақд пулга сотиб олса, бу анъанавий иқтисод. Туроператорларнинг интернетдаги манзили орқали ўзига маъқул турпакетни танлаб, туроператор ҳисоб рақамига пулни электрон тўлов тизими орқали тўлаш ва турпакетни ва турхизматларни олиши – рақамли иқтисодиёт дейилади. туризмда рақамли иқтисодиёт 1980 йиллардан бошланган десак ҳато қилмаймиз. Сабаби, айнан шу йиллардан туроператорлар авиабилетларни, меҳмонхоналарни олдиндан бюртма бериш ва пул ўтказмалари орқали бронлаш системаларидан кенг фойдалана бошлаганлар. Туризмда рақамли иқтисодиёт 1980 йиллардан бошланган десак ҳато қилмаймиз. Сабаби, айнан шу йиллардан туроператорлар авиабилетларни, меҳмонхоналарни олдиндан бюртма бериш ва пул ўтказмалари орқали бронлаш системаларидан кенг фойдалана бошлаганлар. 2017-2019 йилларда меҳмонхона бизнесида инновацияларнинг жорий қилиниши натижасида ижтимоий ва технологик ўзгаришлар кузатилди, йирик ва машҳур брендга эга бўлган меҳмонхоналар бу борада ташаббусни қўлга олганлиги сабабли, уларга катта имкониятлар борлигидир. Бу эса жаҳон меҳмонхона бизнесида қўлланилиши кутилаётган инновацияларнинг асосий йўналишларини белгилаб бермоқда. Бу йўналишлар қўйидагиларни ўз ичига олади. Меҳмонхона бизнесида янги тўлов турлари ва йиғимлар жорий қилиниши натижасида келажакда АҚШнинг туризм бозоридаги меҳмонхоналарда номерлар нархи қимматлашади. АҚШнинг йирик шаҳарлари Нью-Йорк, Чикаго ва Лос-Анжелесда ҳам йиғимлар йўлга қўйилади. Экспертлар сафар харажатларни ҳисоблаганда, ҳар эҳтимолга қарши, йиғимларни ҳам инобатга олиш кераклигини таъкидлашмоқда. Чунки, бу соҳада тўлиқ шаффофликка эришишга ҳали вақт борлигини тахмин қилинмоқда. Экспертлар фикрича бунинг яхши томони ҳам мавжуд бўлиб, номерлардаги нархни оширишдан фарқли ўлароқ, жорий қилинаётган йиғимлар бўлган меҳмонхоналарда яшаганлик учун шаҳар солиқлари олинмаслиги кўзда тутилади; Номерлардаги қўлланилаётган инновацион технологиялар. Машҳур “Marriott” меҳмонхонаси занжиринг бир тармоғи бошқарувчиси Эдмундсоннинг фикрича яқин келажакда меҳмонхона бизнесида "интернет-буюмлар" –“Nest” ақлли термостати ёки “Alexa” овозли ёрдамчи каби уланувчи қурилмаларга йўналтирилган сармоялар барчанинг диққатини тортади. Масалан, Marriott Samsung ва Legrand SA билан ҳамкорликда ишлаб чиққан меҳмонхона номерида мижознинг сеvimли сув ҳароратини эслаб қолувчи душ, оилавий суратларга алмаштириш мумкин бўлган деворий суратлар ва овозли сўровга биноан видео кўрсата олувчи дисплей ўрнатилган кўзгуларга талаб ортиб боради. Ўтган йилдан бошлаб “Marriott” меҳмонхоналарида янги турдаги номерларни жорий қилиш бошланди. Уларни биринчи бўлиб “W-Hotels” тармоғи таклиф қилди. Бу борада “Hilton” яқиндагина "ақлли номерлар"ни намоиш қилди. "Ақлли номерлар"да мобил илова ёрдамида телевизор, ёруғлик, ҳаво ҳарорати ва рақамли рамкалардаги тасвирларни бошқариш мумкин. Бу йилдан бошлаб бундай номерлар АҚШнинг йирик шаҳарларида пайдо бўлди ва барча “Hilton”

меҳмонхоналарида татбиқ этилмоқда. 2025 йилгача Ўзбекистонда инновацион технологияларга асосланган меҳмонхоналар қурилиши жадаллик билан олиб борилади. 2019 йилда умумий хоналар сони 4664 та бўлган яна 212та янги меҳмонхоналар қурилиши белгиланган эди. Бунда талаб катта бўлган, туристлар харакати энг кўп кузатиладиган Тошкентда замонавий меҳмонхоналар (41 та), Самарқанд (30 та) ва Бухоро (29 та) шаҳарларида бунёд этилди. 2021 йилга қадар босқичма-босқич уларнинг сони ошириб борилади ва шу даврга қадар умумий хоналар сони 30 212та бўлган янги 1508та меҳмонхонага асос солинади. Шу тариқа 2021 йилга бориб Ўзбекистонда меҳмонхоналар сони 2 394 тага етади. Улардаги хоналар сони эса 50 044тани ташкил этади. 2022 йилнинг 1 январига қадар 50 мингта кўшимча меҳмонхона ўрни яратилади. Бунда 50та ўриндан кам бўлмаган уч юлдузли меҳмонхона қурган инвесторларга меҳмонхонадаги ҳар бир номерга сарфланган харажати учун 40 млн. сўм ва 100 ўриндан кам бўлмаган тўрт юлдузли меҳмонхона қурган инвесторларга меҳмонхонадаги ҳар бир номерга сарфланган харажати учун 65 млн. сўм субсидия берилди. Бундан ташқари, уч юлдузли дастлабки 50 меҳмонхонага ҳар бир номер учун йилига 200 АҚШ доллари ва тўрт юлдузли 30 меҳмонхонага ҳар бир номер учун йилига 400 АҚШ доллари миқдорида компенсация тўланади. Масалан, 100та номерга эга меҳмонхона учун бу йилига 40 минг АҚШ доллари дегани. Бундай имтиёз ҳам ҳали ҳеч қаерда таклиф қилинмаган. Бу каби яратилаётган имтиёзлар меҳмонхона индустриясига инновацияларни кенг жалб қилиш учун кўшимча имкониятларни беради. туризм инфратузилмасини шакллантиришда рақамли инновацион технологиялардан 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:

-жойлаштириш воситалари бўйича, замонавий ва бренд меҳмонхоналар ҳамда хостел, оилавий меҳмон уйлари каби ҳамёнбоп жойлашув воситаларида инновацион технологияларни қўллашни тезлаштириш, шунингдек AirB&B тизими бўйича квартиралар бериш механизмларини татбиқ қилиш;

-замонавий технологияларни транспорт логистикасига олиб кириш, туристик оқимни ошириш ва диверсификациялаш учун бир-бирини ўзаро тўлдириб турувчи ички ва ташқи транспорт турларини ҳисобга олган ҳолда, ягона, хавфсиз ва инновацион транспорт логистикасини ривожлантириш; - амалий ахборот-маълумотномалар орқали маданий мерос субъектлари бўйича, сайёҳлар учун тизимни яратиш, смарт-туризм технологияларини татбиқ қилиш, турникетлар ва видеокузатувлар тизимларини ўрнатиш орқали маданий мерос субъектлари, музейлар, театрлар, бадий галереялар фаолияти самарадорлигини ошириш;

-туризм "монетизацияси" бўйича, энг аввало авиаташувлар, жойлашув воситалари хизматлари, сайёҳларнинг овқатланишини ташкиллаштириш, маданий- кўнгилочар тадбирлар ва ишлаб чиқарилаётган сувенир

маҳсулотлар учун мослашувчан нарх сиёсатини ўрнатиш орқали туризм "монетизацияси"ни ошириш;

-туризмда рақамли инновацион технологияларни самарали қўллаш масалаларини ўрганиш бўйича республика гуруҳини тузиш ва йил давомида маҳаллий вазирлик ва идоралар мутахассисларига туристик сектор экспертлари ҳамда вакиллари билан бирга вазиятни яхшилаб ўрганиш ва туризмда инновацияларни қўлашга тўсқинлик қилаётган муаммолар ечимини топишга доир аниқ таклифлар акс этган норматив-ҳуқуқий ҳужжатлар лойиҳаларини ишлаб чиқиш лозим. Кўпгина мамлакатлар, масалан, Бразилия, Эквадор, Боливия, Австралия, АҚШ, Андорра, Аргентина, Греция, Кения ва Япония туристларни қизиқтириш ва келажакда саёҳатни режалаштиришни рағбатлантириш учун виртуал турлар ва ижтимоий медиа компаниялари ёрдамида “рақамли туризм”ни ривожлантира бошлади. Шунингдек, сайёҳлик йўналишларини оммалаштириш учун қизиқарли блоглар, веб-сайтлар ва платформалар пайдо бўлди, жумладан, коуч туризм (диван) туризми – Чили ҳақидаги бир қатор мақолалар ва тўпламлар (оziқ-овқатдан тортиб мамлакат ҳақидаги китобларга ва дастурларга қадар), Аргентина платформалари (360), Пуерто Рико (виртуал саёҳат ва Зоом воситасида), Эквадор (мамлакатни маҳаллий, минтақавий ва глобал миқёсда тарғиб қилиш учун рақамли платформа) кабилар ишга солинган. Австралия, Бразилия, Сингапур, Кариб денгизи мамлакатлари, Янги Зеландия, Эквадор, Чили, Аргентина ва Филиппин янги, трансформациялашган туризм соҳаси учун кадрлар тайёрлаш, кичик ва ўрта бизнес ва туризм соҳасида ишлайдиган одамларга инқироздан чиқиб олиш учун ёрдам бериш мақсадида масофавий ўқитиш курслари ташкил этилди. АҚШда зарар кўрган туристик компаниялар, хусусан, меҳмонхона бизнеси вакилларига тезда иш топишга имкон берадиган платформа яратилди. Таиланд, Филиппин, Колумбия ва Бельгия пандемиядан зарар кўрган маҳаллий ишлаб чиқарувчиларга тезлик билан ўз бизнесини тиклашга имкон берадиган платформалар яратдилар. Ўзбекистон Республикаси Туризм ва маданий мерос вазирлиги Ахборот технологиялари ва коммуникацияларини ривожлантириш вазирлиги ва Ички ишлар вазирлиги билан биргаликда электрон меҳмонхонанинг автоматлаштирилган ахборот тизимини ишлаб чиқди. Мазкур тизим ишга туширилгач, давлат бошқаруви органларига ҳисобот тақдим этишни ҳужжатлаштириш бекор қилинди.

Яна бир лойиҳа доирасида “Ўзбекистон Пасс” – ягона дисконт картаси жорий этишдан иборат бўлиб, карта сайёҳлик ҳудудларига ташриф буюриш, болалар, ёшлар, кекса фуқаролар, ногиронлар, кўп болали оилалар ва давлат сектори ходимлари учун меҳмонхоналарда, курортларда ва дам олиш жойларида яшаш учун имтиёзли шароитлар ва чегирмалар тақдим этиши кўзда тутилган. Ўзбекистон туризм соҳасида ҳам бу борада жиддий ижобий ўзгаришлар рўй бермоқда. Бир қатор мамлакатлар фуқаролари учун визаларни бекор қилиш, меҳмонхоналар куриш ва янги йўналишларни ривожлантириш билан биргаликда мамлакатимизга келган саёҳатчилар учун

кулайлик яратувчи инновацион ечимларни жорий этишга ҳам катта эътибор қаратилмоқда. 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, махсус турларга ва кўргазмаларга заказлар бериш ва уларни сотиб олиш бўйича хизматлар;
- билетларнинг, турларнинг 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.

Ўзбекистон Республикаси Туризм ва маданий мерос вазирлиги Ахборот технологиялари ва коммуникацияларини ривожлантириш вазирлиги ва Ички ишлар вазирлиги билан биргаликда электрон меҳмонхонанинг автоматлаштирилган ахборот тизимини ишлаб чиқди. Мазкур тизим ишга туширилгач, давлат бошқаруви органларига ҳисобот тақдим этишни хужжатлаштириш бекор қилинди.

Яна бир лойиҳа доирасида “Ўзбекистон Пасс” – ягона дисконт картаси жорий этишдан иборат бўлиб, карта сайёҳлик ҳудудларига ташриф буюриш, болалар, ёшлар, кекса фуқаролар, ногиронлар, кўп болали оилалар ва давлат сектори ходимлари учун меҳмонхоналарда, курортларда ва дам олиш жойларида яшаш учун имтиёзли шароитлар ва чегирмалар тақдим этиши кўзда тутилган.

Меҳмонхоналарни миллий онлайн брон қилиш “MyBooking” тизими ҳақида ҳам таъкидлаб ўтиш керак. Бу тизим орқали туристлар бир неча дақиқада хонани брон қилишлари ва меҳмонхонада яшаш учун пул тўлашлари мумкин. Тизим VISA ва MasterCard карталаридан, шунингдек, мослашувчан чегирмалар тизимидан фойдаланади – бу омиллар нақд пулсиз тўловларнинг ўсишини рағбатлантиради. УзСард хизматидан фойдаланиш ва миллий валютада тўловларни қабул қилиш имконияти ички туризмни қўллаб-қувватлаш, хизмат сафарларини ташкил этишда қулай восита бўлиб хизмат қилади. Иқтисодий рақамлаштириш туризм соҳаси учун янги имкониятлар ва истиқболларни очади. Рақамли технологиялардан фойдаланиш туризмга харажатларни камайтириш, компаниялар самарадорлиги ва рақобатбардошлигини ошириш, рақамли товар ва хизматлар бозорида ўз ўрнини эгаллаш учун янги турдаги туристик маҳсулотларни чиқариш имконини беради. Шу билан бирга, инвестицияларни излаш, туристик фаолият субъектларининг рақамли трансформация шароитида муваффақиятли ҳаракат қилиш имконини берувчи янги ваколатларини шакллантириш билан боғлиқ янги муаммолар ҳам вужудга келади. Бу соҳада туристик фаолият билан шуғулланувчи хусусий тадбиркорларни давлат томонидан қўллаб-қувватлаш тизимини шакллантириш зарур.

**Фойдаланилган адабиётлар**

1. Ўзбекистон Республикаси Президентининг 2018 йил 19-февралдаги “Ахборот технологиялари ва коммуникациялари соҳасини янада такомиллаштириш чора-тадбирлари тўғрисида”ги фармони. [www.lex.uz](http://www.lex.uz).
2. Ўзбекистон Республикаси Президентининг “Ўзбекистон Республикасида рақамли иқтисодни ривожлантириш чора-тадбирлари тўғрисида”ги ПҚ-3832 03 қарори. [www.lex.uz](http://www.lex.uz).
3. Жамият ва инновациялар – Общество и инновации – Society and innovations Issue – 3 № 3 (2022) / ISSN 2181-1415
4. <http://iqtisodiyot.tsue.uz> 2/2020
5. Богомазова И.В., Аноприева Е.В., Климова Т.Б. Цифровая экономика в индустрии туризма и гостеприимства: тенденции и перспективы // Сервис в России и за рубежом. 2019. Том 13, № 3 (85).
6. Kenjabaev A.T., Karimova Z.X. Information and communication technologies as an important factor of economic development of Uzbekistan. L Association 1901 "SEPIKE" ([http://www.worldcat.org/title/journal-lassociation-1901-sepike/oclc/878956792&referer=brief results](http://www.worldcat.org/title/journal-lassociation-1901-sepike/oclc/878956792&referer=brief%20results)). Page 78-81.
7. Кенжабаев А.Т., Икрамов М.М. Перспективы развития ИКТ и электронное правительство в экономике Узбекистана. Экономика, статистика и информатика. Вестник УМО №2, 2015г., стр. 221-224, <http://www.umo.mesi.ru/>.
8. Гулямов С.С., Кенжабаев А.Т., Рясова С.Е., Якубов У.К., Джуманиязова М.Ю. Компьютерные информационные технологии. Учебник. Т:,- 2021 г.,- 435 стр.
9. Кенжабаев А.Т., Абдуллаев М. Х. Современное содержание и концепция цифровой экономики. Журнал “Экономика и бизнес” теория и практика № 9-1 (79), 2021 год.
10. Aman Kenjabaev, Azamat Davletyarov, Dilmurod Suyunov. Digitalization of the economy: concepts, problems and implementation strategy. Spectrum Journal of Innovation, Reforms and Development Volume 12, Feb., 2023 ISSN (E): 2751-1731 Website: [www.sjird.journalspark.org](http://www.sjird.journalspark.org).