ЎЗБЕКИСТОНДА ТУРИЗМ СОҲАСИ МАРКЕТИНГИНИ РИВОЖЛАНТИРИШДА РАҚАМЛИ ТЕХНОЛОГИЯЛАРДАН ФОЙДАЛАНИШНИНГ АҲАМИЯТИ

Ҳасанова Гулбиби Абдурашидовна
Тошкент шаҳридаги Сингапур менежментни
ривожлантириш институти таянч докторанти
https://doi.org/10.5281/zenodo.19313043

Аннотация. *Мазкур мақолада Ўзбекистонда рақамли туризмни ривожлантириш имкониятлари баён этилган. Рақамли туризм нафақат пулни, балки асабни ва қимматли вақтингизни тежашнинг ажойиб усули бўлиб, саёҳатчиларга саёҳатдан олдин, саёҳат давомида ва ундан кейин тақдим этиладиган электрон хизматлардир. Шунингдек, глобал туризм индустриясининг ривожланиш тенденцияларидан бири Интернет технологияларининг ривожланиши туризм индустриясини ҳам четлаб ўтмаётгани каби масалалар ҳамда мавзуга оид адабиётлар таҳлили билан биргаликда муаллифнинг фикр-мулоҳазалари, хулоса ва таклифлари берилган.*

Калит сўзлар: *туризм, рақамли туризм, туризм инфотузилмаси, хизматлар иқтисодиёти, рақамли иқтисодиёт, туризм маркетинги, диверсификация, стратегия, ихтисослаштириш, ташқи ва ички туризмни ривожлантириш.*

Мамлакатимизда замонавий ахборот-коммуникация технологияларини ривожлантириш, электрон давлат хизматларини кўрсатишнинг яхлит тизимини яратиш, давлат органларининг аҳоли билан мулоқот қилишининг янги механизмларини жорий этиш юзасидан катта ишлар олиб бориляпти. Иқтисодий муносабатлар тизимига инновацияларни жорий қилиш билан бир қаторда Ўзбекистонда рақамли маконни шакллантириш ҳамда рақамли иқтисодиётни иқтисодий-ижтимоий жиҳатдан илмий тадқиқ этиш заруратини белгилаб берди.

Бугунги кунда рақамли иқтисодиётни жорий қилиш ва такомиллаштириш масалалари ҳар бир ривожланиб бораётган давлатнинг устувор ва муҳим вазифасига айланиб бормоқда. Республикамиз Марказий Осиёнинг энг йирик туристик масканларидан бири сифатида иқтисодиётнинг мазкур тармоғини ривожлантиришда катта потенциалга эга ҳисобланади.

Мамлакатимизда сўнгги йилларда туризм соҳасидаги норматив-ҳуқуқий базанинг янада ривожлантирилиши, туристик инфратузилма ривожи, сайёҳлик салоҳияти тарғиботи, кадрлар салоҳиятини кучайтиришга катта эътибор қаратилди. Бу каби амалга оширилаётган туризм соҳасидаги ислоҳотлар албатта туристлар сонини оширишга хизмат қилади.

Ҳозирги босқичда глобал туризм индустриясининг ривожланиш тенденцияларидан бири Интернет технологияларининг ривожланиши, бошқача айтганда, туризмнинг замонавий ривожланиши рақамли иқтисодиётда кечмоқда. Яъни рақамлаштириш жараёни жуда кўплаб соҳалар каби туризм индустриясини ҳам четлаб ўтмади. Потенциал сайёҳлар томонидан веб-ресурслардан кенг фойдаланиш рақамли туризм пайдо бўлишига, мижозларга саёҳат йўналишини ва туризм соҳасидаги қарорларни қабул қилишга ёрдам берадиган тавсияларни ишлаб чиқиш учун интеллектуал веб-сервисларнинг ривожланишига олиб келди. Жумладан,

Республика иқтисодиётида туризмни стратегик даражага кўтариш, ички туризм хизматларини диверсификация қилиш ва ҳажмини кескин кўпайтириш, фуқароларни мамлакатимизнинг туризм салоҳияти билан таништириш учун зарур шарт-шароитлар яратиш, тақдим этилаётган туризм хизматлари сифатини яхшилаш ва жаҳон бозорларида рақобатбардошлигини ошириш, туризм соҳасида фаолият юритаётган тадбиркорлик субъектлари учун қўшимча имкониятлар яратиш, замонавий хизматлар инфратузилмасини жадал ривожлантириш мақсадида электрон платформа ва мобил иловалардан фойдаланиш белгиланган.

Сўнгги йилларда мамлакат миллий иқтисодиётининг стратегик тармоқларидан бири сифатида туризмни ривожлантириш бўйича комплекс чора-тадбирлар изчил амалга оширилмоқда, бу эса унинг тез ривожланиши, янги иш ўринларини яратиш, даромадларни кўпайтириш, аҳоли турмуш даражаси ва сифатини юксалтириш, шунингдек, инвестицион жозибадорлигини оширишга қаратилган. Шуни таъкидлаш лозимки, туризм соҳасида рақамли трансформациянинг муҳим тенденциялари пайдо бўлмоқда ва ушбу технологияларнинг туризм маҳсулотлари ва хизматларига интеграцияси рақамли туризмга олиб борадиган инновацион жараённинг асосий элементи саналади.

Туризм саноатининг ҳозирги ҳолати кўп жиҳатдан Интернет тармоғига уланиш, тармоқ орқали тақдим этиладиган электрон транзакциялар ва хизматларга боғлиқ, шу муносабат билан рақамли ечимлардан фойдаланишни кенгайтириш сайёҳлик корхоналарини бизнес эҳтиёжларига мослаштириш учун зарур шартдир. Шунга ўхшаш вазият иқтисодиётнинг бошқа тармоқларида ҳам содир бўлаётганлиги аниқ, аммо шуни таъкидлаш керакки, туризм саноати ўзига хослиги билан бошқа соҳалардан ажралиб туради, шунинг учун бу ерда Интернет технологияларидан фойдаланиш зарурати ортиб бормоқда.

“Internet live stats” маълумотига кўра, бугунги кунда дунёда қарийб 5,3 миллиард киши Интернет-ресурсларидан фойдаланиш имкониятига эга. Улар томонидан бир кунда 178 миллиарддан ортиқ электрон хатлар юборилмоқда, 5,5 миллиарддан ортиқ гугл орқали қидирувлар амалга оширилмоқда, 549,5 миллиондан ортиқ хабар твиттер орқали жўнатилмоқда, 5,2 миллиарддан ортиқ видео ютуб орқали томоша қилинмоқда, 63,7 миллиондан ортиқ расмлар инстаграм орқали юклаб олинмоқда ва эътиборли жиҳати бу рақамлар кун сайин янада ортиб бормоқда.

Шу билан бирга, Интернет фойдаланувчилари турли ёшдаги, турлича даромадли ва ижтимоий мавқега эга бўлган одамлардир. Шуниси қизиқки, Интернет ресурсларидан фаол фойдаланувчилар орасида ҳар йили ижтимоий тармоқларда мулоқот қиладиган ва маълумот қидириш учун Интернетдан фойдаланадиган кекса одамлар кўпайиб бормоқда.

Жаҳон тенденциясига ҳамоҳанг равишда Ўзбекистонда ҳам интернет фойдаланувчиларининг умумий сони 27,2 миллиондан ошди. Шундан мобил интернет фойдаланувчилари сони 25,3 миллион кишини ташкил этмоқда. Бугунги кунга келиб 95 фоиз аҳоли масканлари мобил интернет билан қамраб олинган, 54 фоиз уй хўжаликларига юқори тезликдаги интернетга уланиш имкони яратилган. Шунингдек, мобил алоқа база станциялари сони ошириши ва маълумотлар ўтказиш халқаро тармоғининг ўтказувчанлик қобилияти янада тезлашмоқда.

Бу мамлакатимиз иқтисодиётидаги рақамлашув кўрсаткичлари Ўзбекистонда рақамли туризмни ривожлантириш заруратини юзага чиқармоқда. Туризмни жадал ривожлантириш, туристларга муносиб инфратузилма яратиш, хизматлар сифатини янада ошириш,

ҳудудларнинг туристик салоҳиятидан унумли фойдаланиши ва янги иш ўринлари ташкил этиш, миллий туризм маҳсулотлари ишлаб чиқаришни кўпайтириш учун аниқ мақсадга йўналтирилган ишлар давом эттирилмоқда.

Ўзбекистонда туризмни янада тараққий эттириш учун зарурий туризм инфратузилмаси билан биргаликда туризм инфотузилмасини ҳам такомиллаштириш зарур. Туристик инфотузилма – туризмга таалуқли барча турдаги хизматлар тўғрисидаги маълумотлар мажмуасидир. Т

уризм ривожига таалуқли барча соҳаларда инновацион маълумот олиш манбаларини жорий қилиш ва уларни жадал такомиллаштириш рақамли маконни шакллантириб, ундан самарали фойдаланиш нафақат маҳаллий саёҳатчилар, балки хорижий сайёҳлар учун ҳам муҳим омиллардан бири саналади. Бунда хизматлар тўғрисидаги нафақат анъанавий шаклдаги буклет, флаер, варақа, брошюра ва баннерларни тайёрлаш, балки рақамли кўринишдаги веб саҳифа ва порталлар, ижтимоий тармоқлар (Facebook, Instagram,...)даги саҳифалар, мессенжер (WhatsApp, Telegram)лардаги канал ва ботлар, видео портал (You Tube, Rutube, Mytube)лардаги профиллар, смартфон ва планшетлар учун мобил илова ва QRкодларга устуворлик берилади.

Туристик бизнесни рақамлаштириш шароитида мижоз ўзи маълум бир тур ҳақида маълумот қидиради, маълум бир компанияни танлайди ва хизматларнинг нархларини таққослайди. Жараён мижозга ўзи ёқтирган турни сотиб олиш ва хизматларни куну-тун тақдим этади, бу эса хизмат сифатини яхшилайди ва мижознинг қониқишини оширади.

Рақамли туризм технологияга асосланган қидирувлар асосида саёҳат тўғрисидаги маълумотларнинг мавжудлиги ва хилма-хиллиги, айнан бир дестинация ҳақида ундан фойдаланганларнинг фикр-мулоҳазалари, фото сурат ва видео роликлари ўша манзилни танлаш ёки танламасликка қарор қабул қилишга, режалаштиришга ҳамда уни амалга оширишга ёрдам беради. Мамлакатимизда рақамли туризмни ривожлантиришнинг қуйидаги устувор йўналишларини белгилаб олиш мақсадга мувофиқдир:

Туристик инфратузилма билан биргаликда туристик инфотузилмани ривожлантириш.

мамлакатимиздаги туроператор ва турагентлар, мехмонхона ва ресторанлар, транспорт ва бошқа хизмат кўрсатувчи туристик корхоналарнинг мутахассис ва ходимларини бугунги кундаги рақобатбардошлигини ошириш мақсадида, рақамли маркетинг, электрон бизнес имкониятлари, Google Analitics, Яндекс. Метрика, Ижтимоий медиа, Facebook, Instagram, WhatsApp, Telegram имкониятлари, e-mail маркетинг, мобил маркетинг (QR код, мобил илова), интернет рекламанинг инновацион усуллари каби рақамли билимлар ва замонавий ахборот технологиялари бўйича маҳаллий соҳа мутаҳассислари ва хорижий экпертларнинг ўқув семинарлари ва тренингларида мунтазам қатнашишини таъминлаш зарур. Натижада тренингларда замонавий билимларни эгаллаган ходимлар ўз фаолиятларидаги камчиликларни аниқлаб, уларни бартараф этиш ва ҳамда истиқболли амалий тавсия ва таклифлар ишлаб чиқиб, соҳаларини яна ривожлантира олишади.

Мамлакатимиздаги туристик корхона, ташкилот ва муассасаларнинг иқтисодий муносабат ва бошқарув соҳасида замонадан ортда қолишини бартараф этиш учун истеъмолчилар билан коммуникация қилиш, электрон тўловларнинг янги шаклларини жорий этиш орқали секин асталик билан билан бўлсада фаолиятларини трансформация(он-лайн режим) қилишлари талаб этилади.

Ўзбекистонда рақамли туризмни ривожлантириш бўйича илмий изланишлар, амалий тадқиқотлар олиб бориш, дарслик, ўқув қўлланма ва кўрсатмалар яратишни қўллаб қувватлаш ушбу соҳани янада такомиллаштиришга хизмат қилади. Туризмдаги рақамлаштириш сайёҳлик бизнесини нафақат замонамизнинг воқеларига мослашувчан, балки ривожланаётган "рақамли дунё"да янада рақобатбардош қилишга мажбур қилади. Мамлакатимизда рақамли туризмни ривожланиши биз мижозларга жуда катта қулайликлар, манфаатлар беради ва ўз навбатида туристик корхоналарнинг эгаларига эса янада юқори даромад олиш имконини берувчи вазиятларни таъминлашга ёрдам беради.

Фойдаланилган адабиётлар рўйхати

1. Ўзбекистон Республикаси Президентининг 30.04.2022 йилдаги ПҚ-232-сонли "Ички туризм хизматларини диверсификация қилишга оид қўшимча чора-тадбирлар тўғрисида"ги қарори. https://lex.uz/docs/5991928
2. Navruz-zoda B. N., Khurramov O. K. Features and opportunities of digital tourism and its development in Uzbekistan //European research: innovation in science, education and technology. – 2020. – С. 22-24.
3. Khurramov O. K. The role of the tourism sector in the digitalization of the service economy //Economics and Innovative Technologies. – 2020. – Т. 2020. – №. 1. – С. 6.
4. https://www.internetlivestats.com/ веб саҳифаси
5. https://review.uz/oz/post/ozbekistonda-internet-xizmatidan-foydalanuvchila