



O'ZBEK TURIZMI: BIZNES JARAYONINI TAHLIL QILISH VA RAQAMLASHTIRISH MUAMMOLARI

Bayramova Muattar Naimzoda,

Ilmiy tadqiqotchi.

bayramovamuattar968@gmail.com

Annotatsiya: *Mazkur ilmiy maqolada o'zbek turizmidagi biznes jarayoni tahlili va undagi muammolar yechimida innovatsion texnologiyalarni joriy qilish, xususan, xizmat ko'rsatish sifatini oshirishda raqamlashtirishni qo'llashning ahamiyati to'g'risida fikr yuritilgan.*


Kalit so'zlar: *raqamlashtirish, innovatsiya, turizm, mehmonxona, biznes j rayoni.*

Аннотация *В данной научной статье рассматривается анализ бизнес-процессов узбекского туризма и внедрение инновационных технологий в решении возникающих проблем, в частности, значение цифровизации для повышения качества обслуживания.*

Ключевые слова: *цифровизация, инновации, туризм, гостиница, бизнес-процесс.*

Annotation. *This scientific article examines the analysis of business processes in Uzbek tourism and the implementation of innovative technologies to solve emerging problems, particularly emphasizing the importance of digitalization in improving service quality.*

Keywords: *digitalization, innovation, tourism, hotel, business process.*



Kirish. O'zbekiston Respublikasi Prezidentining 2018-yil 19-fevraldagi "Axborot texnologiyalari va kommunikatsiyalari sohasini yanada takomillashtirish chora-tadbirlari to'g'risida"gi farmoni[1], "O'zbekiston Respublikasida raqamli iqtisodni rivojlantirish chora-tadbirlari to'g'risida"gi qarori[2] hamda Vazirlar Mahkamasining 2018-yil 31-avgustda raqamli iqtisodiyotning maqsad vavazifalarini belgilab beradigan "O'zbekiston Respublikasida raqamli iqtisodiyotni joriy qilish va yanada rivojlantirish bo'yicha qo'shimcha choratadbirlar to'g'risida" qarori qabul qildi[3]. Shundan kelib chiqib turizm va xizmat ko'rsatishni rivojlantirish va uning istiqbollari ishlab chiqish, turizm infratuzilmasiga innovatsion texnologiyalarni joriy qilishda asosiy e'tibor nimalarga qaratilishini o'rganish masalasi dolzarb bo'lib qolmoqda. Bugungi kunda turizm infratuzilmasini takomillashtirish va rivojlantirishning strategik yo'nalishlarini belgilashda xorijda amalga oshirilayotgan ishlarni tahlil qilish asosida rivojlanish yo'nalishlarini aniqlash, turistlarga sifatli xizmat turlarini ishlab chiqish bo'yicha aniq taklif va tavsiyalarni ishlab chiqish zarurdir.

Asosiy qism. Bugungi kunda O'zbekistonda turizm industriyasini rivojlantirishning yangi tamoyillarini o'zlashtirish hamda xo'jalik mexanizmini o'zgartirishning istiqbolli dasturini shakllantirish talab etiladi. Turizm sohasining yanada tezkor rivojlanishi, uning iqtisodiyotdagi ulushini ko'paytirish, turizm xizmatlari sifatini oshirilishini ta'minlash masalalariga keladigan bo'lsak, avvalo ishni uni mentalitetiga qarab ish yuritishni tashkillashtirish zarur. Chunki bizda qadim urf-odatlar, an'analar uzoq tarixga va islomiy diniy qadriyatlarga ega va u hali ham davom etib kelmoqda. Shunisi ahamiyatliki, u nafaqat mahalliy aholi uchun, balki chet el fuqarolari uchun ham muhim ahamiyat kasb etadi hamda qadrlil sanaladi. Mana shu qadriyatlarni o'zida mujassam etgan O'zbekistonda taniqli ekspert Aziza Umarovaning quyidagi takliflari O'zbekistonda turizmni rivojlantirish uchun ahamiyatli deb hisoblaymiz:

1. O'zbek pazandaligi bo'yicha restoran yoki uyda mahorat darsi o'tish (unda palov, achchiq-chuchuk, manti tayyorlashni o'rgatish).

2. Matolarni bo'yash (matolarni tabiiy bo'yoqlar yong'oq, anor po'sti, indigo yordamida bo'yashga, naqsh bosishga o'rgatish).

3. Marosimlarga taqlid qilish: kelinsalom, o'zbek allasini kuylash, katta guruhdagi turistlar uchun o'zbek to'yi marosimini sahnalashtirilishini uyushtirish.

4. Samarqand, Xiva va Buxoroda ochiq osmon ostida murabbiy yordamida yoga mashg'uloti.

5. Yodgorliklar oldida endigina rasm chizishni o'rganuvchilarning molbertga rasm ishlashlari.

6. Musiqa asboblari chalish bo'yicha mahorat darslari (avval musiqa bo'yicha kirish ma'ruzasi o'qiladi, so'ng qadimiy musiqa asbobi chang va an'anaviy rubob, doiralalar chalish yuzasidan dastlabki tayanch saboqlar beriladi).

7. O'zbek raqslari bo'yicha mahorat darslari va raqsga xos liboslar (lazgi, buxorocho, farg'onacha raqs liboslari) ni kiyib ko'rish.

8. An'anaviy o'zbek oilasida tushlik yoki kechki ovqat tashkil etish (an'anaviy xonadonda, bedanalar, kanareykalar — sayroqi qushlar sayrashi ostida, ishkomb tagida, supa ustida, laganda tortilgan milliy taomlarni tasavvur qilyapsizmi...)

9. Agroturizm. Mavsumga ko'ra meva yoki sabzavotlarni uyda xonadonda yig'ib-terib olish. Mevalar mazasini tatib ko'rish, birgalikda mevali salatlar, kompot, sharbatlar tayyorlashga jalb qiling. O'zlari tayyorlab, o'zlari iste'mol qilishsin. Oxirida hammani palov bilan mehmon qiling. Bunday turlarni shahar tashqarisida o'tkazish yaxshi.

10. Shahar bo'ylab piyoda sayyohat (Qadim osori atiqalarda mavzuli sayyohatlar). Hayron bo'lishingiz mumkin, ammo sayyohat mavzu yo'nalishlariga bo'lgan talab turlicha bo'ladi. Shov-shuvga sabab bo'luvchi yo'nalishlar ishlab chiqish, ularga olamshumul nom berish, bu haqida ingliz tilida saytlarga joylashtirish [4].

Aytish mumkinki, ushbu turlar nafaqat turistlar uchun, balki shu yerda istiqomat qilayotgan mahalliy ekspatlar uchun ham qiziqarli. What a waste! Ingliz tiliga

moslashtirilgan ushbu sayyohat turlaridan har biriga yozda ham, qishda ham talab bo'ladi. Yuqorida sanab o'tilgan masalal o'z o'rniga qo'yilsa turizm rivoji ancha o'sish sur'atiga o'tib oladi.

Yuqoridagilarni amalga oshirish uchun esa baribir birinchi navbatda raqamli texnologiyalar bizga muhim ahamiyat kasb etadi. Buning uchun elektron tijoratga murojaat etamiz. Elektron tijorat nima? Elektron tijorat – bu tijorat aloqalarining bir turi bo'lib, unda sotuvchi vaxaridor o'rtasidagi shartnomalar hamda xizmatlar Internet orqali amalga oshiriladi. O'zbekiston Respublikasi Elektron tijorat to'g'risida [5]gi Qonunining (613-II son 29-aprel 2004-yilda va 2015-yil 9-dekabr №O'zRQ-395 o'zgarishlar bilan qabul qilingan) 3-moddasida quyidagi ta'rif berilgan: -Axborot tizimlaridan foydalangan holda amalga oshiriladigan, tovarlarni sotish, ishlarni bajarish va xizmatlar ko'rsatishga doir tadbirkorlik faoliyati elektron tijoratdir.

Elektron tijoratning turizmdagi ahamiyati quyidagilardan iborat:

a) xaridor o'ziga qulay vaqt, joy va tezlikda mahsulotni tanlash va sotib olish imkoniyati;

b) savdo-sotiq faoliyatini ish faoliyati bilan birga parallel ravishda olib borish imkoniyati;

c) ko'p sonli xaridorlarning bir vaqtning o'zida bir nechta firmalarga murojaat qila olishi. Bu ko'p sonli xaridorlarning aloqa vositalari yordamida sotuvchilar bilan muloqotda bo'lish imkoniyati;

d) kerakli mahsulotlarni tezlikda izlab topish va shu mahsulotlari bor firmalarga murojaat qilishda texnika va transport vositalaridan samarali foydalanish, mahsulotlarni bir joyga yig'ish va ularni sotib olishda aniq manzillarga murojaat qilish. Bu esa ortiqcha vaqt va xarajatlarni kamaytiradi;

e) xaridorning yashash joyi, sog'lig'i va moddiy ta'minlanish darajasidan qat'iy nazar hamma qatori teng huquqli mahsulot sotib olish imkoniyati;

f) hozirgi kunda chiqqan jahon standartlariga javob beradigan mahsulotlarni tanlash va sotish imkoniyati;

g) xaridorning yashash joyi, sog'lig'i va moddiy ta'minlanish darajasidan qat'iy nazar hamma qatori teng huquqli mahsulot sotib olish imkoniyati;

k) xaridorning yashash joyi, sog'lig'i va moddiy ta'minlanish darajasidan qat'iy nazar hamma qatori teng huquqli mahsulot sotib olish imkoniyati;

l) hozirgi kunda chiqqan jahon standartlariga javob beradigan mahsulotlarni tanlash va sotish imkoniyati;

m) elektron tijorat sotuvchining mahsulotlarini (ish, xizmatlarini) sotish jarayonidagi imkoniyatini yanada kengaytiradi va yangilaydi.

Natijada, elektron tijoratda savdoni tashkil qilish firmalarning raqobatini kuchaytiradi, monopoliyadan chiqaradi va mahsulotlarning (xizmat turi) sifatini oshirish imkoniyatini beradi. Xaridor esa kundalik hayotida kerakli mahsulotlar ichida sifatlarini tanlashi mumkin bo'ladi [6].

Quyidagi jadvalda o'rta va kichik turistik kompaniyalarda elektron tijoratlarni qo'llashning afzallik tomonlari keltirilgan:

Q'llash sohalari	Afzalliklari
Mahsulotni bozorga chiqarish	Bevosita va bilvosita reklama
Yangi sotuv kanallari	Xaridorlarni yengil jalb qilish On-line sotuvlar va tranzaksiyalar Xalqaro bozorga chiqish imkoniyatlari
Bevosita iqtisod qilish	Bozordagi ulushi oshadi. Arzon kommunikatsiya aloqa xarajatlarining kamayishi. Reklama xarajatlarining kamayishi. Mahsuldorlikning ko'payishi.
Brend	Mahsulotni yetkazib berish. Mijozni qanoatlantirish darajasi oshadi.
Texnologik va tashkiliy bilimga ega bo'lish	Kompaniya imidji oshadi. Kompaniyaning zamonaviy ko_rinishi shakllanadi.
Mijozlar bilan munosabatlar	Internet orqali zamonaviy bilimlarga ega bo'lish.
Yangi biznes modeli	Biznesni shakllanishi va kengayishi Benchmarking tahlilini bajarish Biznes uchun yangi imkoniyatlar ochiladi Veb-saytlardagi ma'lumotlarni o'z vaqtida olish. Kommunikatsiya samaradorligi oshadi Axborotlarni to'plash samaradorligi oshadi Servisni yaxshilanishi va mahsulotlar yetkazib beruvchilarni qo'llab-quvvatlash. Qayerda bo'lishdan qat'iy nazar ekspert bilimlariga ega bo'lish

Xulosa va takliflar:

1. Jahon turizmida qo'llanilayotgan raqamli innovatsion texnologiyalardan kutilayotgan yangiliklarga va joriy qilinayotgan o'zgarishlarni o'rganib borish lozim.
2. Joylashtirish vositalari bo'yicha, zamonaviy va brend mehmonxonalar hamda xostel, oilaviy mehmon uylari kabi hamyonbop joylashuv vositalarida innovatsion texnologiyalarni qo'llashni tezlashtirish.

3. Zamonaviy texnologiyalarni transport logistikasiga olib kirish, turistik oqimni oshirish uchun ichki va tashqi transport turlarini hisobga olgan holda, yagona, xavfsiz va innovatsion transport logistikasini rivojlantirish.

4. Sayyohlar uchun smart-turizm texnologiyalarini tatbiq qilish, turniketlar va videokuzatuvlar tizimlarini o'rnatish orqali madaniy meros sub'ektlari, muzeylar, teatrlar, badiiy galereyalar faoliyati samaradorligini oshirish.

5. Sayyohlarning ovqatlanishini tashkillashtirish, madaniy ko'ngilochar tadbirlar va ishlab chiqarilayotgan suvenir mahsulotlar uchun moslashuvchan narx siyosatini o'rnatish orqali turizm "monetizatsiyasi"ni oshirish.

Adabiyotlar:

1. O'zbekiston Respublikasi Prezidentining 2018-yil 19-fevraldagi "Axborot texnologiyalari va kommunikatsiyalari sohasini yanada takomillashtirish choratadbirlari to'g'risida"gi farmoni. [www. lex.uz](http://www.lex.uz).

2. O'zbekiston Respublikasi Prezidentining "O'zbekiston Respublikasida raqamli iqtisodni rivojlantirish chora-tadbirlari to'g'risida"gi PQ-3832 03 qarori. [www. lex.uz](http://www.lex.uz).

3. Vazirlar Mahkamasining 2018-yil 31-avgustdagi "O'zbekiston Respublikasida raqamli iqtisodiyotni joriy qilish va yanada rivojlantirish bo'yicha qo'shimcha chora-tadbirlar to'g'risida" qarori. [www. lex.uz](http://www.lex.uz).

4. <https://www.xabar.uz/uz/biznes/taniqli-ekspertdan-turizm-tadbirkorligi>

5. [www. lex.uz](http://www.lex.uz).

6. Abduvohidov A.M. Turizmda electron biznes. O'quv qo'llanma. – T.: TDIU, 2020. - 240 bet.