

ЎЗБЕК ТУРИЗМИНИ РИВОЖЛАНТИРИШДА РАҚАМЛИ ТЕХНОЛОГИЯЛАРДАН ФОЙДАЛАНИШ

Камолиддин Асомиддинович ЖАҲОНГИРОВ

стажёр ўқитувчи

Ўзбекистон халқаро ислом академияси

Тошкент, Ўзбекистон

Аннотация

Мақолада бугунги тараққий этган даврда рақамли технологияларнинг туризм индустриясига ҳам шиддат билан кириб бораётганлиги ва туризм соҳаси билан бевосита боғлиқ хизмат кўрсатиш жараёнларидаги қулайликлари ҳақида сўз юритилади. Шунингдек, ривожланган мамлакатларнинг ўз турмахсулотларини ижтимоий тармоқлар орқали кенг реклама қилиш тизимлари баён қилинади. Хулосада, юртимизда туризмни ривожлантиришда рақамли технологияларни қўллаш бўйича таклифлар берилган.

Таянч сўзлар: инновация, инфратузилма, трансформация, оптимал, “Рақамли иқтисодиёт”, инстаграм, интеграция, аудиовизуал, аутсорсинг.

ИСПОЛЬЗОВАНИЕ ЦИФРОВЫХ ТЕХНОЛОГИЙ В РАЗВИТИИ УЗБЕКСКОГО ТУРИЗМА

Камолиддин Асомиддинович ЖАҲОНГИРОВ,

учитель-стажер

Международная исламская академия Узбекистана,

Ташкент, Узбекистан

Аннотация

В статье речь идет о стремительном проникновении цифровых технологий в туристическую отрасль и оптимизации процессов обслуживания, непосредственно связанных с туристической отраслью. Также описаны популярные системы рекламы туристической продукции в развитых странах через социальные сети. В заключение содержатся предложения по использованию цифровых технологий для развития туризма в нашей стране.

Ключевые слова: инновации, инфраструктура, трансформация, оптимум, «Цифровая экономика», инстаграм, интеграция, аудиовизуальный, аутсорсинг.

Бугунги замонавий ахборот коммуникация технологиялари тараққий этган даврда иқтисодий ва технологик тараққиётнинг янги босқичи сифатида намоён бўлаётган рақамли инқилоб инсоният ҳаётини шиддат билан ўзгартириб, кенг имкониятлар яратиш билан бирга, халқаро рақобат майдонининг янада кескинлашув даврини бошламоқда.

“Рақамли иқтисодиёт” атамаси биринчи бўлиб 1995 йилда Дон Тепкотт муаллифлигида чоп этилган “Рақамли иқтисодиёт: тармоқли интелект асрида

ваъда ва хавф-хатар” номли нашрда алоҳида тушунча сифатида истилоҳ этилган [5]. Ушбу нашрда рақамли иқтисодийнинг асосий таркибий қисмлари сифатида фундаментал инновациялар, асосий технологиялар ва боғловчи инфратузилмалар ажратиб кўрсатилган.

Ҳозирги кунда рақамли иқтисодиёт ҳар бир соҳага шиддат билан кириб бормоқда, шунингдек ривожланган мамлакатларда аҳоли турмуш тарзининг ажралмас қисмига айланиб улгурган. Жумладан, кўпгина соҳалар сингари туризм соҳасида ҳам бу инновация одатий ҳолга айланиб, бугунги кунда туристик хизматлар кўрсатиш жараёнида сайёҳларга кўплаб қулайликлар яратиш имкониятини бермоқда. Айниқса 2019 йилда бутун дунёда кенг тарқалган COVID-19 пандемияси сабабли бу соҳа ҳам янги трансформациялашувга учради. Шунингдек, туризм соҳасида харажатларни оптималлаштириш, фаолият самарадорлигини ошириш борасидаги ҳаракатлар туризм саноатида рақамлаштириш технологияларини қўллаш зарурлигини келтириб чиқарди. Интернетдан фойдаланувчилар сонининг йил сайин ошиб бориши ҳам рақамли технологияларнинг ривожланишига ўз таъсирини кўрсатди.

Туризм индустриясида рақамли технологиялардан фойдаланиш дастлаб авиабилетларни онлайн брон қилишдан бошланди ва “Computer reservation systems” тизимининг пайдо бўлиш даври шу билан бошланди. CRSларнинг эволюцияси ва бир қатор иттифоқларнинг қўшилиши натижасида “Global Distribution Sestems” дунё миқёсида резервлаш тизими пайдо бўлди. Ҳозирда булар орасида “Amadeus”, “Galelio”, “Sabre”, ва “Worldspan” кабилар дунёдаги энг йирик GDSлар бўлиб, улар авиакомпаниялар, меҳмонхоналар, автомобиль ижарасида бутун дунё миқёсида туристларга хизмат кўрсатиб келмоқда.

Шунингдек, туризм индустриясида онлайн турагентликлар “Online traveler agency” хизмати ҳам ривожланиб бормоқда. Европанинг “Booking” тур компанияси 2012 йилдан 2019 йилгача барча турдаги жойлаштириш воситаларини онлайн равишда бронлаш хизматининг улуши ошиб бораётганини маълум қилган. 2012 йилда бутун Европа бўйича хоналарни

бронлаш 3,5 млрд.долл.га тенг бўлган бўлса, 600 млн.долл. айнан ОТА лар орқали амалга оширилган ва бу кўрсаткич 2019 йилгача 1,2 млрд.долл.га ортган. Шунингдек, ОТАларнинг, тўғридан-тўғри тур компанияларга караганда ҳиссаси 2012 йилда 17,1% дан 2019 йилга келиб 27,9% га ортган [6]. Бундан билиш мумкинки, ҳозирги туризм кўриниши онлайн равишда тараққий этиб бормоқда. Бу тенденциядан ҳеч бир туристик индустрия категориялари четда қолгани йўқ. Барча туристик саноат иштирокчилари ўзларининг алоҳида дизайн ва кўринишига эга веб сайтлари орқали тур пакетларни интернет тармоқлари орқали ташкил этиш, сотиш ишларини амалга оширмоқда.

Жумладан, Буюк Британиянинг “EasyJet” компанияси томонидан 18 ёшдан 68 ёшгача бўлган сайёҳлар томонидан ўтказилган тадқиқот шуни кўрсатадики, респондентларнинг 55% ўз саёҳатларини фақат инстаграмда кўрилган суратлар асосида брон қилганлар. Хусусан, сўровда қатнашган 2000 дан ортиқ кишининг 30% дан ортиғи ҳам ўз саёҳат қилмоқчи бўлган жойларини айнан ижтимоий тармоқларда чиройли суратларни жойлаштириш имкониятларининг кенглигини инобатга олиб танлаганини таъкидлаган [7].

Мазкур тенденция ривожланиши ортида кейинчалик тур компанияларнинг аксари тўғридан-тўғри онлайн хизматларга, гидлик ва турагентликлар фаолияти бевосита ишлаши эса камайиб боришига олиб келади. Демак, уларнинг сони камаймайди балки, фаолиятида онлайн кўриниш ортади.

Шу билан бирга, ҳозир туризм категорияларига кирувчи барча объект ва субъектлар мустақил тур компания сифатида намоён бўлиб, ўзини ижтимоий тармоқларда танитиш ва жозибасини ошириш билан машғул бўлмоқда. Эндиликда алоҳида тур пакетларни сотувчи компаниялар салоҳиятига эътибор қаратиб ўтирмасдан, алоҳида веб-сайтларини яратиб, турли хизматларни тақлиф этмоқда. Шулардан бири сифатида Франциядаги жаҳонга машҳур Лувр санъат музейини келтириш мумкин. Ташриф буюрувчиларнинг 50% чипта нархларини бевосита онлайн равишда харид қилишади. Бу эса туристлар қизиқишларини орттиради. Ҳозирги кунда деярли барча музей ва

тарихий объектларнинг ижтимоий тармоқларда алоҳида веб-сайтлари яратилган. Мазкур тенденцияларга ИТ мутахассисларини жалб қилиш эвазига профессионал равишда веб-сайтларини юритишади. Туристтик объект ушбу вазифаларни нисбатан кучли ихтисослашган мутахассисларга тақдим этади. Натижада объектнинг ижтимоий тармоқлардаги жозибаси ошади. Луврнинг ижтимоий тармоқлардаги саҳифаси яратилган бўлиб, у орқали туристлар онлайн киришлари билан чиптани бронлаш имкониятига эга бўлишади. Веб-сайт жозибали шаклда дизайнлаштирилган, жаҳоннинг бир қанча тилларида юритилади, сайтнинг ўзида туристларга нима учун музейга ташриф буюриши кераклигини англатувчи чорлов сўзлар ҳам мавжуд бўлиб, бу сайёҳларни ўзига тортмай қолмайди. Бундан ташқари, мажмуа жойлашуви шаҳар марказида бўлишига қарамай ҳар томонлама ташриф учун қулай ҳисобланиши ҳам туристларни ўзига тартади.

Шу билан бирга, қатор давлатлар тарихий ва маданий мажмуаларида аудио ва видео тизимларни кенг жалб қилиш орқали туризм жозибадорлиги ва оммавийлашишига хизмат қилмоқда. Мазкур аудио ва видео интеграция ташриф буюрувчиларда катта таассуротлар қолдириши билан бирга реалликда билимлар олишга хизмат қилади. Тажрибали аудиовизуал мутахассисларни аутсорсинг асосида жалб қилиш ташриф буюрувчиларга хизмат кўрсатиш сифатини оширади пировардида туристлар эҳтиёжлари юқори даражада қондирилиши уларнинг мажмуаларга қайта ташрифларига қафолат беради. Мазкур технологияларга рақамли киоскалар, виртуал ва 3Д дисплейлар, виртуал реал технологиялар, интерактив экранлар, илғор аудиотехнологиялар шулар жумласидандир.

Бугунги кунда мамлакатимизда ҳам туризм сектори ва хизматлар соҳасини ривожлантиришга қаратилган эътибор тобора ортиб бормоқда. Жумладан, Ўзбекистон Республикаси Президентининг “2018–2019 йилларда туризм соҳасини ривожлантириш бўйича биринчи навбатдаги чора-тадбирлар тўғрисида”ги 2017 йил 16 августдаги ПҚ-3217-сонли [2], “Ички туризмни жадал ривожлантиришни таъминлаш чора-тадбирлари тўғрисида”ги 2018 йил

7 февралдаги ПҚ-3514-сонли [3] ҳамда “Электрон тижоратни жадал ривожлантириш чора-тадбирлари тўғрисида”ги 2018 йил 14 майдаги ПҚ-3724-сонли [4] қарорлари шулар жумласидан.

Мазкур қарорлар ижросини таъминлаш мақсадида тегишли ваколатли давлат органлари томонидан бир қанча ишлар амалга оширилди. Бунга, 2017 йил 6 декабрдаги Ўзбекистон Республикасининг туризм бўйича ваколатли органи ҳамда “Техно Даргоҳ” МЧЖ ўртасидаги келишув меморандуми асосида, Бухоро вилоятининг элликка яқин, хусусан Пойи Калон ансамбли, Гавкушон мадрасаси, Кўкалдош мадрасаси, Тоқи сарофон, Тоқи телпақфурушон, Тоқи заргарон савдо тоқлари, Лаби ҳовуз мажмуаси, Насриддин Афанди хайкали, Нодир Девонбеги мадрасаси, Яхудийлар Синагогаси, Сомонийлар мақбараси, Арк қўрғони каби тарихий объектларида ҚР код ўрнатилганлигини мисол қилиб келтириш мумкин. Ушбу лойиҳага кўра вилоятнинг “SMART tourism” вилояти сифатида халқаро туризм бозоридаги нуфузини ошириш ва сайёҳларга қулайлик яратиш учун ИТ-технологиялардан жадал фойдаланиш мақсадида “VERUM QR” қўшма лойиҳасини амалга оширишнинг амалий босқичини ҳам бошлаб берди.

Шунингдек, “Uzbekistan Pass” – сайёҳлар ва умуман Ўзбекистон бўйлаб саёҳат қилишни истаганлар учун кенг хизматлар спектрини тақдим этувчи сервис ҳам ишлаб чиқилди. Мазкур сервиснинг йўлга қўйилиши туристик хизматларни янги босқичга олиб чиқди ва мамлакатда рақамлаштирилган туризм ривожини учун жиддий платформа бўлди. Мавжуд сервислар ва иловаларнинг кенг кўламли интеграцияси сабаб “Uzbekistan Pass” мамлакатнинг ҳар қандай нуқтасидаги сайёҳ учун қулай қўлланма ва оператив ёрдамчи сифатида хизмат қилмоқда.

Бироқ, юқорида келтирилган туризм соҳасидаги рақамлаштириш билан боғлиқ ислоҳотлар бугунги тараққий этган даврда етарли ҳисобланмайди. Хусусан, зиёрат туризмининг мажмуалари бўлган Самарқанддаги Имом Бухорий мажмуаси, Тошкентдаги Ҳазрати имом мажмуаси, Бухородаги Етти пир зиёратгоҳларининг ҳатто алоҳида веб-сайтлари мавжуд эмаслиги, бутун

дунёга донғи кетган Амир Темурдек буюк зот билан боғлиқ объектларни ягона зиёрат тармоғини мавжуд эмаслиги ҳам бу соҳада ҳали ишлар талайгина эканлигини кўрсатади.

Ўзбекистондаги мавжуд туристик ресурслардан келиб чиқадиган бўлсак, юртимиз ўзининг бой маданий ва маънавий мероси, меъморий ва тасвирий санъати, тарихий обидалари билан ҳамда Муҳаммад ибн Исмоил ал-Бухорий, Абу Исо ат-Термизий, Мирзо Улуғбек, Баҳоуддин Нақшбанд, Абу Мансур ал-Мотуридий каби ислом оламининг юксалишига улкан ҳисса қўшган дунёга таниқли ва буюк аждодларимизнинг қадамжолари нафақат мусулмон олами сайёҳларини балки, дунё олимлари ва сайёҳларини ўзига жалб этиб келмоқда.

Шунингдек, Ўзбекистон Республикаси Президентининг “Ўзбекистон Республикасида туризмни жадал ривожлантиришга оид қўшимча чоратadbирлар тўғрисида”ги 2019 йил 5 январдаги ПФ-5611-сон Фармони билан тасдиқланган “2019–2025 йилларда Ўзбекистон Республикасида туризм соҳасини ривожлантириш Концепцияси”да жами 7,4 минг маданий мерос объектлари мавжудлиги келтирилган [1]. Улардан 209 таси тўртта музей шаҳарлар – “Хива шаҳридаги Ичан-қалъа”, “Бухоро шаҳрининг тарихий маркази”, “Шаҳрисабз шаҳрининг тарихий маркази”, “Самарқанд шаҳри” худудида жойлашган бўлиб, ЮНЕСКО Бутунжаҳон мероси рўйхатига киритилган. Бу жуда катта туризм салоҳияти дегани. Шунингдек, мусулмон халқларнинг тез суръатларда қўпайиб бораётганлигини ҳамда уларнинг сони қарийб икки миллиардга яқинлашганини ҳамда улар даромадларининг доимий ўсиб бораётганлигини инобатга олсак, зиёрат туризмни юртимизда ривожлантириш истиқболли йўналиш деб айта оламиз.

2018 йилда 140 миллион, 2019 йил 160 миллион, 2022 йилда эса 110 миллион мусулмон дунё бўйлаб ўз саёҳатларини амалга оширган [8]. “Mastercard-Crescent Rating Global Muslim Travel Index 2023” ҳисоботида кўра, мусулмон саёҳатчилар 2028 йилга келиб ўз саёҳатларини амалга ошириш учун

225 миллиард АҚШ доллари миқдорида пул сарфлашлари прогноз қилинган [9].

Ушбу рақамлардан ҳам кўриниб турибдики, келажакда жаҳон туризм бозорида мусулмон сайёҳларининг улуши юқори бўлиши, шу сабабли ҳам туризмнинг бу соҳасида рақамлаштириш технологияларини қўллашни ривожлантириш дунё талаби бўлиб бормоқда.

Юқорида келтирилган статистик маълумотлар ҳамда жаҳон тажрибаларидан келиб чиққан ҳолда Ўзбекистонда туризм соҳасини янада тараққий эттиришда қуйидаги таклифларни келтиришимиз мумкин:

биринчидан, зиёрат туризми билан боғлиқ тарихий мажмуа ва музейларнинг хорижий тиллардаги аудио ва видео роликларини тайёрлаш ҳамда инстаграм тармоғи орқали кенг оммага тарқатиш;

иккинчидан, ислом оламининг юксалишига улкан ҳисса қўшган дунёга таниқли буюк аждодларимизнинг қадамжолари ҳақида ҳамда Амир Темур билан боғлиқ объектларнинг алоҳида веб-сайтлари ва ягона зиёрат тармоғини яратиш;

учинчидан, Сингапурнинг “Crescent Rating” ташкилоти билан ҳамкорликни янада ривожлантириш асосида мусулмонлар туризми тараққиётини таъминлашни доимий изчил давом эттириш лозим.

Хулоса ўрнида таъкидлаш жоизки, бугунги кунда дунё тўртинчи саноат инқилоби бўсағасида турибди, “Сунъий интеллектлар”, “Digital” платформалар давридамиз. Бунақанги ўзгаришлар туризмга ҳам таъсир қилмасдан қолмайди. Бу даврда фақат тўртинчи саноат инқилобига мослашиб кета олган соҳаларгина оёқда қолади. Шу сабабли, туризмда рақамлаштириш лойиҳаларини ишлаб чиқишимиз, янги технологиялардан максимал фойдаланиб, туризм соҳасидаги муаммоларни ечишимиз ҳамда саёҳат қилишни бу технологиялар ёрдамида осонлаштиришимиз зарур.

Фойдаланилган адабиётлар:

1. Ўзбекистон Республикаси Президентининг “Ўзбекистон Республикасида туризмни жадал ривожлантиришга оид қўшимча чора-тадбирлар тўғрисида”ги 2019 йил 5 январ ПФ-5611-сон Фармони билан тасдиқланган “2019–2025 йилларда Ўзбекистон Республикасида туризм соҳасини ривожлантириш Концепцияси // <https://lex.uz/ru/docs/-4143188?ONDATE=24.05.2023%2000#-4151979>;
2. 2018–2019 йилларда туризм соҳасини ривожлантириш бўйича биринчи навбатдаги чора-тадбирлар тўғрисида: Ўзбекистон Республикаси Президентининг 2017 йил 16 август ПҚ-3217-сон Қарори // <https://lex.uz/docs/-3311817>;
3. Ички туризмни жадал ривожлантиришни таъминлаш чора-тадбирлари тўғрисида: Ўзбекистон Республикаси Президентининг 2018 йил 7 феврал ПҚ-3514-сон Қарори. // <https://lex.uz/docs/-3551112>;
4. Электрон тижоратни жадал ривожлантириш чора-тадбирлари тўғрисида: Ўзбекистон Республикаси Президентининг 2018 йил 14 май ПҚ-3724-сон Қарори. // <https://lex.uz/ru/docs/-3744594>
5. Don Percott “The Digital Economy: Promise and Peril in the Age of Networked Intelligence”. The Journal of Academic Librarianship. Volume 22, Issue 5, September 1996, p. 397. // <https://www.sciencedirect.com/science/article/abs/pii/S0099133396900981>;
6. The Economic Impact of Online Travel Agencies in Europe 2019-2021 // https://www.oxfordeconomics.com/wp-content/uploads/2023/08/The-Economic-Impact-of-Online-Travel-Agencies-in-Europe-2019-2021_updated.pdf?pi_content=5b40fc6895abd6a10206d3c0a9e739976249c6b04ee11083df9972a14540a99f;
7. What is digital tourism? Much more than a definition // <https://www.doxee.com/blog/customer-experience/what-is-digital-tourism/>;
8. Mastercard-CrescentRating // Global Muslim Travel Index 2023 // <https://mastercardcontentexchange.com/news/media/hhnem312/mastercard-crescentrating-gmti-2023-report-1st-june-2023v2.pdf>;

9. The Future of Muslim Travel: Unpacking the Insights from GMTI 2023 // <https://www.linkedin.com/pulse/future-muslim-travel-unpacking-insights-from-gmti-2023-bahardeen#:~:text=We're%20projecting%20a%20further,the%20global%20travel%20industry's%20rebound.>