

ТУРИЗМ ХИЗМАТ БОЗОРИДА АХБОРОТ ТЕХНОЛОГИЯЛАРИДАН ФЙДАЛАНИШНИ ТАКОМИЛЛАШТИРИШ ЙЎЛЛАРИ

Рузиев Шохрузбек Равшан ўғли,

ТДИУ ассистенти

E-mail: ruziev.shohruz@gmail.com

Аннотация: Мақолада мамлакатимизда туризмни ривожлантиришда ахборот технологияларидан фойдаланиш самарадорлигини оширишга қаратилган бўлиб, унда туристик маҳсулотларни ташиқил қилишда ахборот коммуникация технологиялари орқали такомиллаштириш масалалари кўриб чиқилган ҳамда улар асосида амалга ошириш лозим бўлган вазифа ва чора-тадбирлар белгилаб берилган.

Аннотация: Целью статьи является повышение эффективности информационных технологий в развитии туризма в нашей стране, в котором рассматриваются вопросы развития информационных и коммуникационных технологий в создании туристических продуктов, а также определяются задачи и меры, которые необходимо реализовать.

Abstract: The article aims to improve the efficiency of information technology in the development of tourism in our country, which addresses the issues of developing information and communication technologies in the creation of tourism products, and identifies the tasks and measures that need to be implemented.

Калим сўзлар: туризмда ахборот технологиялари, хизмат кўрсатиш, интернет, бронлаш тизимлари, веб саёҳат, туристик маҳсулот

Кириш

Ҳозирги кунда туризмнинг жаҳон хўжалигидаги ҳиссаси йил сайин ошиб, макроиқтисодий тармоқлар қаторида ривожланиб бормоқда. Мазкур соҳа дунёдаги кўпгина давлатларнинг даромад манбаи сифатида уларнинг миллий иқтисодиётида асосий ўрин тутди. Шу сабабли Ўзбекистонда туризмни ривожлантириш муҳим вазифалардан бири ҳисобланади.

Ўзбекистон Республикаси Президентининг 2016 йил 2 декабрдаги “Ўзбекистон Республикасининг туризм соҳасини жадал ривожлантиришни таъминлаш чора-тадбирлари тўғрисида”ги ПФ-4861 сонли фармонининг 8-бандида “аэропортларда ва темир йўл вокзалларида қулай туризм ахборот маконини, шу жумладан туризм-ахборот пунктлари фаолиятини, туризм навигация тизимини, ...хизматлар даражаси ва сифатини ошириш чора-тадбирларини тизимли равишда амалга ошириш” вазифалари белгиланган бўлиб, мамлакатимизда туристик маҳсулотларни ишлаб чиқишда ахборот технологияларидан тўлақонли равишда фойдаланиш муҳимлигини белгилайди.

Интернет бутун дунёда кенг оммалашган маълумот етказиб бериш манбаи ҳисобланади. Интернет ҳозирги кунда жамиятимиз ҳаёти ҳамда барча соҳаларда кенг татбиқ қилинган. Ҳозирги кунда туризмни ривожлантиришда интернетнинг тутган ўрни бекиёс ҳисобланади. Барча туризм соҳалари бўйича

фаолиятини олиб бораётган ташкилотлар интернетдан бевосита фойдаланади. Интернет орқали ўз ташкилотларини реклама қилиш билан биргаликда, турмаҳсулотларни онлайн тарзда туристга етказиб бермоқда. Интернет туристик ташкилотларга узоқ масофадан туриб ҳамкор ташкилотларга ўз ташкилотлари ҳақида маълумотлар бериш имконини яратади. Тез ва самарали тарзда турмаҳсулотларини намойиш қилиш имконига эга бўлади. Бундан 15 йилларча олдин турмаҳсулотларни туристга намоеън этишда бир қанча воситачилар қатнашар эди. Бугунги кунга келиб эса виртуал воситачи - меҳмонхона, ресторан, туристик ташкилотларнинг шахсий веб саҳифалари вужудга келди. Бу сайёҳ учун бир қанча қулайликларни яратиб беради. Туристтик ташкилот аралашувисиз меҳмонхона хизматлари ҳақида маълумот олишни таъминлайди.

Мавзуга оид адабиётлар таҳлили

Россиялик олимлар Н.Морозова ва М.Морозовнинг фикрига кўра замонавий туризм индустрияси янги компьютер технологияларини жорий этилиши билан улкан ўзгаришларга эга бўлди. Ҳар қандай ташкилотни туристик бизнес бозорида замонавий ахборотлар технологиясидан фойдаланилмасдан муваффақиятли фаолият кўрсатиши амалиётда мумкин эмас. Туризм маҳсулотини яратиш ва сотиш технологиясини хусусияти қисқа вақт ичида транспорт воситаларини эришиш ва туристларни жойлаштириш имкониятлари ҳақида маълумотларни тақдим этиш, жойларни тез бронлаштириш ва резервлашни таъминлаш, ҳамда туристик хизматларни (чипталар, ҳисоблар ва йўналиш бўйича кўрсатмалар каби ҳужжатларни параллель расмийлаштириш, ҳисоб-китоб ва маълумотномали ахборотлар билан таъминлаш ва бошқалар) тақдим этишда қўшимча вазифаларни ечишни автоматлаштиришни таъминлайдиган тизимларни яратишни талаб этади. Бунга тизимда ахборотни қайта ишлаш ва узатиш учун замонавий компьютер технологияларидан кенг фойдаланиш шароитида эришиш мумкин. Туризм индустрияси шунчалик кўп кўринишли ва кўп қирралики турли ахборот технологияларини алоҳида олган туристик фирма ёки отел ишини автоматлаштиришни таъминловчи махсус дастурий воситаларни яратишдан то глобал компьютер тармоқларидан фойдаланишни талаб этади [1].

Яна бир олим Д.Мухиннинг фикрича, резервлашнинг компьютер тизимлари (GDS (Global Distribution System)) саёҳатлар туризмида энг йирик ва энг муҳим ахборот тизимларидир. Ушбу тизимлар саёҳатларни режалаштиришга, меҳмонхоналарда яшаш, круизлар, транспорт, турлар, валютани алмаштириш ва кўнгил очишни қўшиб айтганимизда, индустриянинг аксарият секторларида резервлашга доир ахборотга киришни таъминлайди. Резервлашнинг компьютер тизимларидан фарқли равишда, отелларни резервлаш ва автомобиль ижараси тизимларидан турагент бевосита фойдалана олмайди, фақат билвосита, яъни авиалинияларни резервлаш компьютер тизимлари ёки телефон орқали фойдаланади. Турагентликнинг маркетинг хизматлари телемаркетинг хизматларидан фойдаланишни таъминланади. Бизнеснинг оператив жиҳатлари билан ишлаш учун туркомпаниялар офисдан туриб қўллаб-қувватлаш тизимини қўллайдилар. Интернет (умуман электрон

тармоқлар ҳам) ҳозирги вақтда турмаҳсулотлар ҳақида муайян ахборотни олишни таъминлаш билан бир қаторда, авилинияларда, отелларда жойларни бронлаб ҳам берадилар [2].

А.Геталенконинг фикрига кўра туризмда ахборот технологияларини жорий этиш туристик маҳсулотларни ишлаб чиқиш ва уни татбиқ этиш жараёнининг ҳар хил босқичларида фойдаланиш мумкин. Туризмнинг қуйидаги асосий йўналишларига ахборот технологияларидан бевосита самарали фойдаланиш мумкин:

- туризм маҳсулотларини татбиқ этиш ва сотиш;
- туризм ташкилотлар бошқарув тизимида;
- туризм маҳсулотларини яратишда;
- хизматларни етказиб беришда [3].

А.Абдувоҳидовнинг фикрига кўра мамлакатимизда туризм салоҳиятини дунёга намоён қилишда, халқаро туристик оқимларни барқарорлаштириш, уни мавсумийлик хусусиятларидан ҳоли қилиш мақсадада интернет тармоғи орқали туристик салоҳиятимизни кўрсатиб берувчи веб саҳифаларни халқаро тажрибалар асосида ўзгаритириб бориш лозим [4].

Кўриб ўтилган мутахассисларнинг фикрига кўра, туризм хизмат бозорини такомиллаштиришда замонавий ахборот технологияларидан фойдаланиш долзарб ҳисобланади. Ҳозирги кунда мамлакат туризм салоҳиятини дунёга намоён қилишда турли дастурий воситалардан фойдаланилади. Мамлакатимизда жойлашган туристик масканларимизнинг ривожланган давлатлар фойдаланаётган дастурлардан фойдаланиш орқали дунёга намоён қилиш зарур ҳисобланади. Бу эса 3D-технологиялари асосида мамлакатимиз туристик потенциалга эга объектларини виртуал ҳаракатга келтириш шаклини ишлаб чиқишни талаб этади. Бу эса ўз навбатида истеъмолчиларга саёҳат қилинаётган объектлар ҳақида олдиндан тўлиқ тарзда маълумотга эга бўладилар.

Тадқиқот методологияси

Туризмни ривожланишини таҳлил қилиш натижасида мамлакатимизнинг туризм ривожланаётган минтақаларида умумий муаммолар мавжудлигини кўрсатмоқда, жумладан туризмни ривожлантиришда мамлакатимиз аҳолиси учун туристик ресурсларимиз тўғрисида маълумотлар етарли даражада эмаслиги кузатилмоқда. Бу эса ўз навбатида туризмга қизиқиш пастлигига олиб келади.

Бугунги кунда ахборот коммуникация технологияларидан кенг фойдаланилган ҳолда халқаро ва ички туризмни ривожлантириш имкониятларини янада ошириш мумкин.

Ўзбекистонда ҳам интернет тармоғи орқали туризмни ривожлантириш мумкин. Деярли барча туризм ташкилотларининг ўз веб саҳифалари мавжуд. Интернет веб саҳифалари туризм ташкилотларга кенг аудиторияга эга бўлиш имконини беради. Веб саҳифанинг кўркамлиги, маълумот билан бойитилганлиги бу туризм ташкилотининг юзи ҳисобланади.

Республикаимизда тарихий-маданий туризм ҳамда экотуризм ривожланганлиги туфайли веб саҳифаларимизни миллий тарзда намоён

қилишимиз зарур. Веб саҳифалар орқали турист турмахсулот ҳақида олдиндан, масофадан туриб бемалол танишиб чиқиш имкониятига эга бўлади. Туризм соҳасини ривожлантиришда тарихий обидаларни 3D-технологиялари асосида виртуал ҳаракатга келтириш ахборот технологиялари ривожланган даврда энг долзарб масалаларидан бири ҳисобланади.

Таҳлил ва натижалар

Туризмда ахборот технологияларининг тарқалиши бир қанча қўшимча ижтимоий-маданий, иқтисодий ва сиёсий омилларга боғлиқ. Ахборот технологияларининг яқка ўзи туризм хизматларининг “янги комбинациялари”ни ярата олмайди, албатта технологияларнинг бир қанча ижтимоий, институционал, ижтимоий-сиёсий ва маданий омиллар билан қўшилишигина товар ва хизматлар, метод ва бозорларнинг янги комбинацияларини яратилишига олиб келиши мумкин. Телекоммуникация тармоқларидан фойдаланиш ва интерфейслар шунга кўмаклашадик, ахборот тизимларидан бевосита саёҳатчини фойдалана олади. Агар тизим тўғри қўлланилаётган бўлса, ахборот технологиялари хизматнинг юқори сифатини таъминлайди, шундай қилиб, мижозларнинг талаби тўлароқ қондирилади. Лекин юксак технология билан зарур даражадаги шахсий эътибор ўртасида муайян мувозанатни сақлаб туриш талаб этилади. Туризм соҳасида ахборот технологияларининг ролини кўриб чиқар эканмиз, шуни ёдда тутиш керакки, туризмни ривожлантиришнинг назарда тутилаётган ишланмалари ва режалари куйидаги саволларга жавоб бериши керак:

- туризм бозорининг ҳолатини ва бу тармоқ раванқининг асосий муаммоларини қандай баҳоламоқ керак;
- туризм бозорининг қайси асосий йўналишлари минтақа манфаатларига тўлиқроқ жавоб беради, маблағларни қаерга ва нимага самаралироқ сарфлаш керак;
- қандай қилиб минтақанинг имиджини яхшилаш ва сайёҳлар учун вилоятларнинг жозибасини ошириш мумкин;
- туризмни ривожлантириш эвазига минтақанинг ижтимоий-иқтисодий раванқини қай тахлитда рағбатлантириш мумкин [5].

Мамлакатимизда туризмда ягона ахборот тармоғини қуришда лойиҳанинг турли фаолият кўрсатаётган субъектлари ўртасида локал алоқасини ўрнатиш оралиқ қадамлардан бири бўлиши мумкин. Ўзбекистоннинг туризм индустриясида ахборот технологиялари бозорини таҳлил қилиш шуни кўрсатдики, ҳозирги вақтда офис ичидаги операцияларнинг турли жиҳатларини автоматлаштириш билан бир қаторда узоқдан туриб резервлашнинг локал (маҳаллий) ҳисоблаш тармоқлари ва тизимларини яратиш имконияти бор.

Электрон тармоқлар ахборот узатишда муҳим ҳисобланади, тобора кўп ташкилотлар ундан фойдаланмоқдалар. Лекин туризм ташкилотлари илгари бўлганидек ҳозир ҳам электрон тармоқ таклиф этаётган ҳамма имкониятлардан тўлиқ фойдаланишмаяпти. Ананавий бўлиб қолган сайёҳлик ахборот тизимлари (GDS)дан фарқли равишда, электрон тармоқларга ҳозир истеъмолчилар ва сайёҳлик ташкилотлари барча тоифаларининг қўли етмоқда, лекин бунинг шартини шуки уларда зарур ускуна бўлиши даркор. Резервлашнинг анъанавий

тизимлари биринчи босқичда зарур бўлган бирмунча ахборотни тақдим этадилар, лекин электрон тармоқлар иккала фазани ҳам қўллаб-қувватлайди деб фараз қилинади. Қарор қабул қилинганига қадар босқичда сайёҳга зарур бўлган ахборотни статик ва динамик ахборотга бўлиш мумкин.

Статик ахборот куйидагилардир:

- сафар қилиш мўлжалланган объект ҳақида умумий ахборот, яъни географияси, тарихи, транспорт ва шу кабилар;

- турагентлар, туроператорлар ва бошқалардан умумий таклифлар.

Динамик ахборот куйидагилардир:

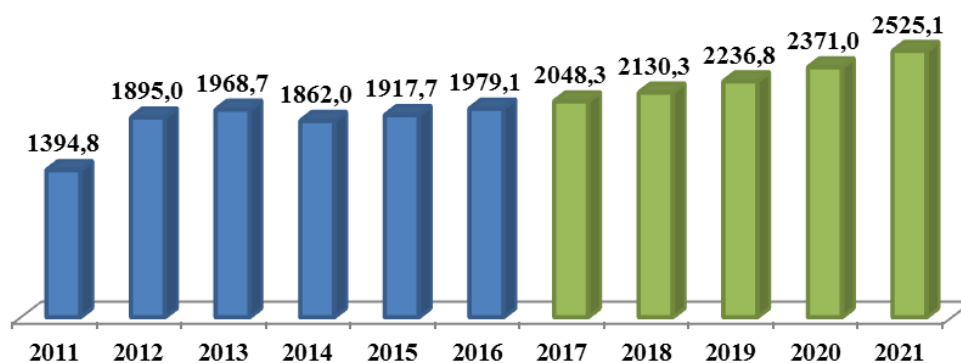
- янгиликлар (мамлакатда, вилоятда, шаҳарда); ўринларнинг борлиги ва шу кабилар;

- махсус таклифлар;

- шахсга дахлдор батафсил ахборот [6].

Электрон тармоқларни қўллаш истеъмомчини таклифга яқинлаштириши мумкин, шундай қилиб тезлик билан арзон, уюшган, икки томонлама, тўғридан-тўғри ва мустақил ахборот канали вужудга келади. Юқорида санаб ўтилган мисоллар саёҳатларни режалаштиришда интернет халқаро тармоғининг имкониятларини кўрсатади. Ҳозирга вақтда электрон тармоқларга етказиб берилаётган туристик ахборотнинг кўп қисми статистик ахборотдир. Шу сабабдан ҳам ўз бизнесида интернетдан фойдаланаётган туристик ташкилотлар ҳозирча электрон тармоқларининг амалдаги афзалликларидан тўла фойдалана олишмаяпти. Шунинг учун ҳам қарор қабул қилинганига қадар бўлган даврга эътибор бериш зарур, дам олиш мўлжалланаётган жойдаги ахборотнинг динамик қисми саёҳатчи учун кўпроқ муҳимдир.

Туризм ташкилотлари томонидан замонавий ахборот технологияларидан самарали тарзда фойдаланилган ҳолда диққатга сазовор жойларни интернет рекламалари орқали намоён этилиши мамлакатимизга туристлар оқимининг ошишига олиб келади.



1-расм. Ўзбекистон Республикасига келаётган хорижий сайёҳлар ўсиши (минг киши)

Манба: Ўзбекистон Республикаси Президентининг фармони “Ўзбекистон Республикасини янада ривожлантириш бўйича ҳаракатлар стратегияси тўғрисида” (Ўзбекистон Республикаси қонун ҳужжатлари тўплами, 2017 й., 6-сон, 70-модда)

Юқоридаги диаграммадан кўриниб турибдики, Ўзбекистон Республикасига келаётган хорижий сайёҳлар 2011 йилда 1394,8 минг киши, 2014 йилда 1862 минг киши, 2016 йилда 1979,1 минг киши, 2021 йилга келиб эса 2525,1 минг кишидан ортиши назарда тутилмоқда.

Ўзбекистонга ташриф буюрувчи туристларнинг 60 %ни Европаликлар ташкил этади. Интернет ва ҳар хил глобал ахборот узатиш тармоқларидан самарали ва унумли фойдаланиш Ўзбекистонда туризм иқтисодиётини ривожлантириш долзарб ва яқин келажакда ҳал қилиши керак бўлган масалалардан биридир.

Туризм ташкилотларида замонавий ахборот технологиялари тизимли равишда амалга оширилса, исталган фойдаланувчи интернетдан етакчи туроператорларнинг нархлари ва таклифлари тўғрисида маълумотларидан хабардор бўлиши мумкин (олдин турист агентликка ўзи кўнғироқ қилиб учиб санаси, нархи, меҳонхона хонаси ва туроператорнинг номи ва ҳатто алоқа телефонларини ҳам ўзлари сўраб олганлар), бронлаштиришнинг бундай тизими жорий қилингандан кейин мижоз иш ўрнини тарқ этмаган ҳолда мустақил тарзда нафақатгина уни қизиқтирган турни брон қилиши (исталган йўналишда), балки агентлик хизматларига мурожаат қилмасдан унга тўловни амалга ошириши, йўлланма ҳамда ваучерни мустақил тарзда олиши ва саёҳатга эркин бориши мумкин бўлади. Исталган вазиятда турларни бронлаштиришнинг глобал тизимларини ташкил этиш ғояси фақатгина лицензияга эга бўлган туризм агентликларигагина нисбатан жорий қилиниши зарур.

Бироқ, Ўзбекистон интернетда турларни бронлаштиришни глобал электрон тизимларини ташкил қилиш ҳозирда фақатгина ғоя даражасида қолмоқда.

Хулоса ва таклифлар

Замонавий туризм янги компьютер технологияларини жорий этилиши билан улкан ўзгаришларга эга бўлди. Ҳар қандай фирмани туристик бизнес бозорида замонавий ахборот технологияларидан фойдаланилмасдан муваффақиятли фаолият кўрсатиши амалиётда мумкин эмас.

Ўзбекистон Республикаси Туризмни ривожлантириш давлат қўмитаси ҳамкорлигида мамлакатимизда фаолият кўрсатаётган туристик ташкилотларнинг ягона онлайн маълумотлар алмашиш тизимини яратиш зарур. Тизим орқали барча вилоятлардан меъёрий-ҳуқуқий ҳужжатлар, ҳисоботлар, ўзаро маълумотлар алмашишни тезлик билан бажариш мумкин ҳисобланади. Бу эса ўз навбатида минтақадаги барча туристик фаолият кўрсатадиган ташкилотлар бир вақтнинг ўзида маълумотларни олиш имконияти вужудга келади.

Туристик ташкилотлар фаолияти ахборотлаштирилиш жараёнида, мамлакатимизда туристик потенциални ошириш мақсадида мавжуд бўлган барча туристик объектларни замонавий ахборот технологияларидан фойдаланилган ҳолда 3D шаклида виртуал туризм дастурини ишлаб чиқиш лозим. Дастур орқали саёҳатчилар бевосита туристик объектларда виртуал тарзда саёҳат қиладилар ва ўз навбатида саёҳат қилмоқчи бўлган объектлари ҳақида олдиндан маълумот олиш имконияти вужудга келади. Саёҳат дастурини

яратишда бутун дунё тан олган дастурлаш тилида ишлаб чиқилиши, дунёга мамлакатимизни янада танитиш имконини беради. Таклиф этилаётган дастур лойиҳаси нафақат мамлакатимизда балки бутун дунё бўйлаб туристик лойиҳа сифатида яратилмаган. Мамлакатимиз бўйлаб барча туристик объектларини қамраб олган дастур тўлиқ ишлаб чиқилганидан сўнг, “Буюк ипак йўли” бўйлаб саёҳат дастурини ишлаб чиқилишини амалга ошириш лозим.

Фойдаланилган адабиётлар рўйхати

1. Н.Морозова, М.Морозов, Информационное обеспечение туризма. Учебник. Москва, КноРус, 2016 год, стр. 7.
2. Д.Мухин, Информационно-коммуникационная среда туристско-рекреационного предприятия Крыма, Таврический научный обозреватель. №1, 2017 год, стр. 18.
3. А.Геталенко, Направления применения информационных технологий в туризме, НоваИнфо, №61-1, 2017, стр. 2.
4. А.Абдувохидов, Ўзбекистон туризм индустриясини ривожлантиришда компьютер тизимларини такомиллаштириш истиқболлари, Ўзбекистонда ички туризмни ривожлантиришда хорижий тажрибани қўллаш республика илмий-амалий анжумани мақолалар тўплами, 2014, 392-393 бетлар.
5. Р.Баженов, Д.Лопатин, О применении современных информационных технологий в сфере туризма, Журнал научных публикаций аспирантов и докторантов, №3, 2016, стр. 163-164.
6. В.Гуляев, Новые информационные технологии в туризме. Учебное пособие. Москва, 4-е изд.– М.: ПРИОР, 2014, стр. 52.