

## **TURIZM SOHASINI RIVOJLANTIRISHDA RAQAMLASHTIRISHNING O‘RNI**

*Maxmudova Zoxida Maqsudali qizi*

*Abdiualiyeva Gulzada Azatovna*

*O‘zbekiston Milliy Universiteti 4-bosqich talabalari,*

*Gmail:makhmudovazokhida@gmail.com*

*Gmail: abdiualievagulzada8@gmail.com*

**Annotatsiya.** Ushbu maqola zamonaviy turizm sohasidagi raqamlashtirish jarayonlarini global miqyosda va O‘zbekiston misolida tadqiq etadi. Maqolada turizmning jahon iqtisodiyotidagi o‘rni, uning iqtisodiy, ijtimoiy va madaniy ahamiyati yoritiladi. Turizmni raqamlashtirishning zarurati, afzalliklari va asosiy yo‘nalishlari tahlil qilinadi. Maqolada onlayn bronlash tizimlari, mobil ilovalar, virtual va kengaytirilgan reallik, sun‘iy intellekt, raqamli to‘lov tizimlari, blokcheyn texnologiyalari va raqamli marketing kabi zamonaviy texnologiyalarning turizm sohasidagi qo‘llanilishi batafsil ko‘rib chiqiladi. Shuningdek, jahon bozorida yetakchi onlayn sayyohlik kompaniyalari faoliyati tahlil qilinadi. Jahon mamlakatlari va ularda turizmni raqamlashtirish tajribasi tahlil qilinib, hozirgi kunda mamlakatimizda turizm sohasini raqamlashtirishda olib borilayotgan islohotlar tahlil qilingan.

**Kalit so‘zlar:** turizm, raqamlashtirish, onlayn bronlash, sun‘iy intellekt, blokcheyn, raqamli marketing, O‘zbekiston turizmi.

**Аннотация.** В данной статье исследуются процессы цифровизации в сфере современного туризма в мировом масштабе и на примере Узбекистана. В статье описывается роль туризма в мировой экономике, его экономическое, социальное и культурное значение. Анализируются необходимость, преимущества и основные направления цифровизации туризма. В статье подробно рассматривается применение современных технологий в сфере туризма, таких как системы онлайн-бронирования, мобильные приложения, виртуальная и дополненная реальность, искусственный интеллект, цифровые платежные системы, технологии блокчейн и

цифровой маркетинг. Также проанализирована деятельность ведущих онлайн-туркомпаний на мировом рынке. Проанализированы страны мира и опыт цифровизации туризма в них, а также проанализированы реформы, проводимые в сфере цифровизации туризма в нашей стране.

**Ключевые слова:** туризм, цифровизация, онлайн-бронирование, искусственный интеллект, блокчейн, цифровой маркетинг, туризм Узбекистана.

**Annotation.** This article explores digitalization processes in modern tourism on a global scale and the example of Uzbekistan. The article describes the role of tourism in the world economy and its economic, social, and cultural importance. The necessity, advantages, and main directions of digitalization of tourism are analyzed. The article examines the application of modern technologies in tourism, such as online booking systems, mobile applications, virtual and augmented reality, artificial intelligence, digital payment systems, blockchain technologies, and digital marketing. Also, the activities of the leading online travel companies in the world market are analyzed. The countries of the world and the experience of the digitalization of tourism in them were analyzed, and the reforms carried out in the digitalization of tourism in our country were analyzed.

**Keywords:** tourism, digitization, online booking, artificial intelligence, blockchain, digital marketing, Uzbekistan tourism.

Ko'pgina mamlakatlar iqtisodiyotida turizm rivojlangan sohalardan biri hisoblanadi. 2023-yilda turizm tarmog'i jahon YaIMdagi ulushi 9,1 foiz ulushni tashkil etib, 9,9 trln dollarni tashkil etdi. Shuningdek, 27,4 mln ishchi kuchi uchun ish o'rinlari kengaytirilib, tarmog'da hozirgi kunda dunyo bo'ylab 330 mln kishi ishlaydi. Turizm sohasi global miqyosda iqtisodiy, ijtimoiy va madaniy jihatdan muhim ahamiyat kasb etadi. Iqtisodiy ahamiyati jihatdan turizm iqtisodiyotning daromadlarini oshiradi. Ish o'rinlarini faqatgina bu sohada emas, balki qishloq xo'jaligi, aloqa, sog'liqni saqlash va ta'limda ham yaratadi. Mamlakatlar infratuzilmalar rivojlanishiga ham e'tibor berishi orqali iqtisodiyotning boshqa sohalari ham rivojlanadi. Chet el moliyaviy investitsiyalari ulushining ham oshishiga yordam beradigan tarmoqdir. Turizmning ijtimoiy va madaniy ahamiyati ko'p qirrali bo'lib, u jamiyatlarning barqaror rivojlanishiga, madaniy merosni saqlash va

rivojlantirishga, hamda millatlararo tushunishni oshirishga katta hissa qo'shadi. Turizmning ijtimoiy va madaniy ta'siri mahalliy jamoalarning turmush sifatini yaxshilashda, madaniy identifikatsiyani mustahkamlashda va global madaniy diversifikatsiyani ta'minlashda muhim rol o'ynaydi. Zamonaviy texnologiyalarning jadal rivojlanishi turizm sohasini raqamlashtirish zaruratini keltirib chiqardi. Turizmni raqamlashtirish turistlarga qulaylik yaratish, xizmat ko'rsatish sifatini oshirish va iqtisodiy samaradorlikni ta'minlash uchun muhimdir. Turizm sohasini raqamlashtirish orqali quyidagi afzalliklarga erishish mumkin:

**1. Xarajatlarni kamaytiradi.** Raqamli texnologiyalar yordamida xizmat ko'rsatish jarayonlarini avtomatlashtirish va optimallashtirish orqali xarajatlarni kamaytirish mumkin.

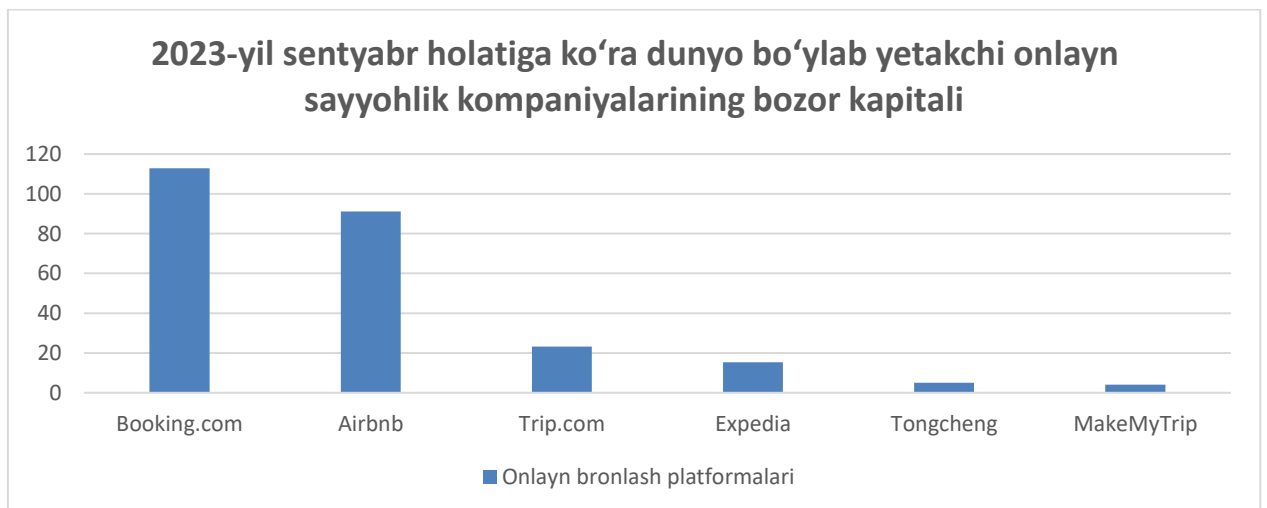
**2. Sayyohlarga qulayliklar yaratadi.** Onlayn bronlash tizimlari, raqamli to'lov tizimlari va boshqa raqamli xizmatlar mijozlarga qulayliklar yaratish bilan birgalikda ularning tajribalarini oshishiga yordam beradi.

**3. Yangi biznes modellarini yaratish imkoniyati.** Raqamli texnologiyalar orqali yangi biznes modellarini yaratish va xizmatlarni diversifikatsiya qilish imkoniyatini beradi. Elektron tijorat, onlayn xizmatlar va boshqa raqamli platformalar orqali yangi daromad manbalarini yaratish imkonini beradi.

**4. Xizmatlar sifatini oshiradi.** Raqamli texnologiyalar orqali xizmat ko'rsatish sifatini oshirish va mijozlarga yuqori sifatli xizmatlarni taklif qilish bilan raqamli xavfsizlik tizimlari orqali mijozlar ma'lumotlarini himoya qilish va xavfsizlikni ta'minlash imkoniyatini yaratadi.

Turizm sohasini raqamlashtirish hozirgi kunda turli yo'nalishlarda amalga oshirilmoqda. Bu yo'nalishlarga onlayn bronlash tizimlari, turli xil mobil ilovalar, virtual reallik (VR) va kengaytirilgan reallik (AR), sun'iy intellekt, raqamli to'lov tizimlari, blokcheyn texnologiyalari, raqamli marketing va boshqalar misol bo'la oladi. Sayohatlarni onlayn bron qilish tizimi foydalanuvchilarga turli sayohat xizmatlarini, shu jumladan parvozlar, mehmonxonalarni bron qilish, avtomobilni ijaraga olish va sayohat uchun manzillarni ko'rish, taqqoslash, bron qilish va boshqarish imkonini foydalanuvchilarga beradigan platforma hisoblanadi. Sayohatlarni onlayn bron qilish

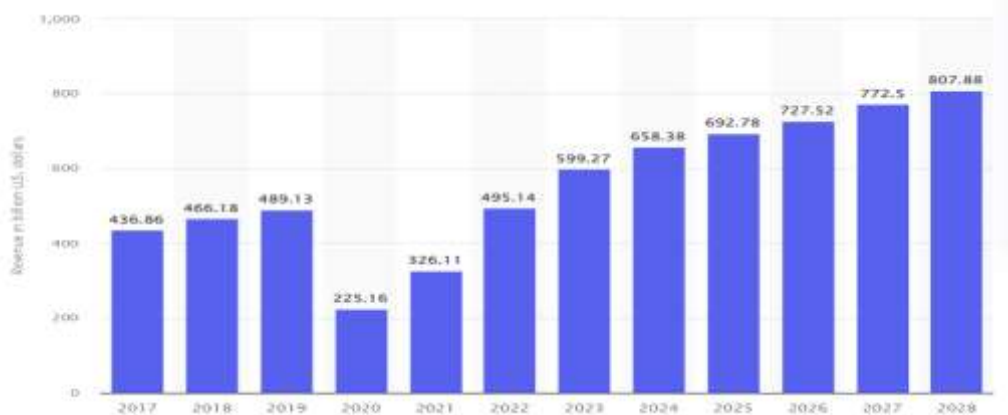
tizimlari odatda ikki turi mavjud bo‘lib, B2B va B2C. B2B yo‘naltirilgan tizimlar sayohatni tashkil etadigan kompaniyalarga, sayyohlik agentliklari va turoperatorlariga mo‘ljallangan bo‘lsa, B2C yo‘naltirilgan tizimlar esa, odatda dam olish sayohatlarini foydalanuvchilarning o‘zlari qidirishlari uchun mo‘ljallangan. Sayohatchilar 24/7 xizmatlardan foydalanishi va istalgan vaqtda bronlashlash imkoniyatga ega bo‘lishlari bilan birgalikda dunyoning istalgan joyidan turli xil xizmatlari uchun to‘lovlarni amalga oshirishi kabi bir qator qulayliklarni bu tizimlar orqali amalga oshirishlari mumkin. Mashhur onlayn bronlash tizimlariga Booking.com, Expedia, Airbnb, Skyscanner, TripAdvisor platformalarini misol qilish mumkin. Booking.com dunyodagi eng yirik bronlash tizimlaridan biri bo‘lib, mehmonxonalar, uylar va boshqa turar-joylarni buyurtma berish imkoniyatini taqdim etsa, Skyscanner orqali ham aviabiletlarni, avtomobilni ijaraga olish mumkin.



**1-rasm. 2023-yil sentyabr holatiga ko‘ra dunyo bo‘ylab yetakchi onlayn sayyohlik kompaniyalarining bozor kapitali, mln AQSh dollarida.**

1-rasmda 2023-yil sentyabr holatiga ko‘ra, Bookig Holdings dunyo bo‘ylab eng yuqori bozor kapitaliga ega bo‘lgan onlayn sayyohlik kompaniyasi bo‘lgan. Booking Holdingsning bozor qiymati taxminan 112,8 mlrd dollarga teng bo‘lgan bo‘lsa, Airbnb va Trip.com kompaniyalari keyingi o‘rinlarni egallab, ularning bozor qiymati mos ravishda 91,1 va 23,2 mlrd dollarga teng bo‘lgan. Sun‘iy intellekt (AI) ham turizmni raqamlashtirishda asosiy texnologiyalardan biridir. Ayniqsa mehmonxonalarda mijozlarga xizmat ko‘rsatishda kunning istalgan vaqtida tezkor javob berish imkoniyatini

bermoqda. Hozirgi kunda turizm sanoatida AIning asosiy qo'llanilishi chatbotlar va to'g'ridan-to'g'ri xabarlar bo'lib, mijozlarning savollari va so'rovlariga bir zumda javob beradi. AI chatbotlari foydalanuvchilar bilan muloqot qilish, real vaqtda yordam berish uchun dasturlashtirilgan bo'lsa, AI algoritmlari shaxsiylashtirilgan yo'nalishlar, harakatlar va turar-joylarni tavsiya qilish uchun xizmat qiladi. Shuningdek, AI kelajakdagi sayohatga bo'lgan talabni bashorat qilish bilan birgalikda, bozor tendensiyalari va mijozlar to'g'risidagi ma'lumotlarni ham tahlil qilmoqda. Raqamli to'lovlar tizimlari xavfsiz va qulay to'lovlarni ta'minlaydi, xalqaro tranzaksiyalarni osonlashtiradi va mijozlar uchun shaffoflikni ta'minlaydi. Blokcheyn texnologiyalari xavfsizlik va shaffoflikni ta'minlash, to'lovlarni xavfsiz va izchil amalga oshirish imkoniyatini beradi. Shu bilan birga, aviabilet va mehmonxonani oldindan buyutma berishni ham aynan blokcheyn orqali amalga oshirish imkoniyatini beradi. Umuman olganda, raqamli texnologiyalar turizm sohasini yanada qulay, samarali va xavfsiz qilish imkoniyatini beradi.



**2-rasm. 2017-2023-yilgacha dunyo bo'ylab onlayn tarzda sayohatlarni rejalashtirishning bozor hajmi berilgan. 2028-yilgacha esa prognozi shakllantirilgan, mlrd AQSH dollar hisobida.**

Dunyo bo'ylab onlayn sayohat sanoatining bozor hajmi 2023-yilda o'tgan yilga nisbatan keskin oshgan. COVID-19 pandemiyasi boshlanishi bilan bu ko'rsatkich 225 mlrd dollar miqdorga teng bo'lgan bo'lsa, 2022-yilga kelib bu ko'rsatkich deyarli 500 mlrdga to'g'ri keldi. 2023-yilda esa bozor hajmi oshib, 600 mlrdga yaqinlashganini 2-rasmda tasvirlangan. Keyingi yillarda esa, bu ko'rsatkich barqaror o'sib, 2028-yilga kelib,

800 mlrddan oshishi kutilmoqda. Turizm sohasini raqamlashtirish hozirgi kunda turli yo‘nalishlarda amalga oshirilmoqda va bu yo‘nalishlar turizm sohasini rivojlantirishga o‘z hissasini qo‘shib kelmoqda. Rivojlangan mamlakatlar bu yo‘nalishlarda ilg‘or texnologiyalarni qo‘llab, sayyohlarga qulay xizmatlarni taqdim etib kelmoqda. Quyida rivojlangan mamlakatlarning turizm sohasidagi tajribalari keltirilgan:

AQSh turizm sohasini raqamlashtirish bo‘yicha ilg‘or texnologiyalarni joriy qilmoqda. Milliy parklar va diqqatga sazovor joylarda AR va VR texnologiyalari qo‘llaniladi va sayyohlar uchun o‘zgacha taassurot olish uchun xizmat qilib kelmoqda. Airbnb va TripAdvisor kabi platformalar orqali mehmonxona va turar-joylarni onlayn bronlash tizimlari rivojlangan.

Buyuk Britaniyada raqamli to‘lov tizimlari va mobil ilovalar sayyohlar uchun keng qo‘llaniladi. Londondagi ko‘plab muzeylar va tarixiy joylarda AR va VR texnologiyalaridan foydalanib kelinmoqda. Yaponiya ham o‘z turizm sanoatida AI va robototexnika bo‘yicha ilg‘or mamlakatlardan biri hisoblanib, mehmonxonalarda robot-xizmatchilar va AI yordamchilardan foydalaniladi. Shuningdek, Yaponiya sayohat yo‘nalishlarini rejalashtirish uchun AI asosidagi ilovalarni faol ravishda ishlatadi.

Germaniya turizm sohasida blokcheyn texnologiyalari rivojlangan. Bu texnologiyalar orqali xavfsiz to‘lov tizimlari va bronlash jarayonini amalga oshirish imkoniyati mavjud. Bundan tashqari, Germaniyada ekologik turizm rivojlangan bo‘lib, IoT texnologiyalari orqali sayyohlar uchun qulayliklar berilgan.

Niderlandiyada raqamli transport tizimlari va mobil ilovalar yaxshi rivojlangan. Turistlar uchun velosipedlar va jamoat transporti orqali shaharda harakatlanishni qulay qilish uchun mobil ilovalar va raqamli to‘lov tizimlari mavjud. Bu mamlakatda ham mashhur hududlarida AR texnologiyalaridan foydalaniladi. Janubiy Koreyada 5G texnologiyasi asosidagi xizmatlar rivojlangan bo‘lib, yuqori tezlikda internet va real vaqt rejimida xizmatlarni taqdim etish imkoniyatini beradi. Sayyohlar uchun AI asosidagi tarjima ilovalar va robot yordamchilar ham keng qo‘llaniladi. Mamlakatimizga 2023-yilda 7 mln nafarga yaqin chet el fuqarosi tashrif buyurgan. Bu ko‘rsatkich 2022-yilga nisbatan 1,4 mlnga yoki 26,6 foizga oshganligi to‘g‘risida statistika ma’lumotlari berilgan. Undan tashqari, “O‘zbekiston bo‘ylab sayohat qil!” dasturiga asosan esa



hududlarga 21mln mahalliy sayyoh tashrif buyurdi. Mamlakatimizda ham raqamli turizmni rivojlantirishga doir bir qancha ishlar amalga oshirilmoqda. e-Visa tizimi joriy etilishi natijasida 90dan ortiq davlat fuqarolari electron viza olish imkoniyatiga ega bo'ldilar. O'z navbatida bu tizim orqali vizani tez va qulay fursatda olish, to'lov jarayonini onlayn amalga oshirishga yordam beradi. Shu bilan bir qatorda, milliy turistik portal – [uzbekistan.travel](http://uzbekistan.travel) ishga tushirilib, mamlakatimizning tarixiy va madaniy merosini, sayohat joylarini, mehmonxonalar tanlashda yordam beradi. Bu portalning maqsadi turistlarga yangilangan va to'liq ma'lumotlarni berishdan iboratdir. [Booking.uz](http://Booking.uz) onlayn bronlash tizimi ham ishga tushirilgan bo'lib, bu tizim orqali mehmonxonalar, transport va boshqa turistik xizmatlarni onlayn bron qilish imkoniyati mavjuddir. Bu texnologiyalar yordamida turistlar oqimini oshishga olib keldi. Misol uchun, e-Visa orqali viza olish soddalashtirilganligi tufayli mamlakatimizga tashrif buyuruvchilar soni oshdi. Joyidan turib buyurtma berish tizimlari ham chet ellik sayyohlarga qulayliklar yaratish bilan birgalikda, ko'plab sayyohlarni mamlakatimizga tashrif buyurishga o'z hissasini qo'shmoqda.

### **Foydalanilgan adabiyotlar ro'yhati**

1. <https://globaledge.msu.edu/blog/post/55748/the-importance-of-tourism-on-economies-a> / The Importance of Tourism on Economies and Businesses
2. <https://www.travelperk.com/blog/best-online-travel-booking-systems/> Top 10 Online Travel Booking Systems in 2024
3. <https://www.statista.com/statistics/1179020/online-travel-agent-market-size-worldwide/> Online travel market size worldwide from 2017 to 2023, with a forecast until 2028
4. <https://www.revfine.com/digital-trends-tourism-industry/> 5 Hot Digital Trends in the Tourism Industry
5. <https://www.gazeta.uz/oz/2024/02/21/tourists/#:~:text=2023%20yilda%20O'zbekistonga%207,qo'mitasi%20raisi%20Umid%20Shadiyev>. O'zbekistonga 2023-yilda 7 millionga yaqin sayyoh keldi