



International Conference of Economics, Finance and Accounting Studies

International Conference of Economics, Finance and Accounting Studies is a double-blind peer-reviewed, open-access journal published to reach excellence on the scope. It considers scholarly, research-based articles on all aspects of economics, finance and accounting. As an international congress aimed at facilitating the global exchange of education theory, contributions from different educational systems and cultures are encouraged. It aims to provide a forum for all researchers, educators, educational policy-makers and planners to exchange invaluable ideas and resources.

Raqamli Transformatsiya Sharoitida Turizm Xizmatlari Samaradorligini Oshirishning Innovatsion Boshqaruv Mexanizmlarini Takomillashtirish

Mardanova Shahnoza Normahmatovna

*O'zbekiston Respublikasi, "Ipak yo'li" turizm va madaniy meros xalqaro universiteti, "Ijro intizommi, devonxona va arxiv bo'limi" boshlig'i
gmail: mardanovashaxnoza78@gmail.com*

Annotatsiya

Mazkur tezisda raqamli transformatsiya sharoitida turizm xizmatlari samaradorligini oshirishning innovatsion boshqaruv mexanizmlarini takomillashtirish masalalari tadqiq etilgan. Turizm sohasida zamonaviy axborot-kommunikatsiya texnologiyalari, sun'iy intellekt, elektron platformalar va raqamli marketing vositalaridan foydalanishning ahamiyati yoritilgan. Shuningdek, turizm xizmatlari sifatini oshirish, mijozlar ehtiyojini samarali qondirish hamda sohaning raqobatbardoshligini kuchaytirishga qaratilgan innovatsion yondashuvlar tahlil qilingan. Tadqiqot natijasida turizm industriyasida raqamli boshqaruv tizimlarini rivojlantirish bo'yicha ilmiy-amaliy takliflar ishlab chiqilgan.

Kalit so'zlar: raqamli transformatsiya, turizm xizmatlari, innovatsion boshqaruv, smart turizm, raqamli marketing, axborot texnologiyalari, sun'iy intellekt, turizm industriyasi, xizmatlar samaradorligi, raqobatbardoshlik.

Kirish

Bugungi kunda jahon iqtisodiyotida raqamli transformatsiya jarayonlarining jadallashuvi barcha tarmoqlar qatori turizm sanoatining ham rivojlanishiga sezilarli ta'sir ko'rsatmoqda. Zamonaviy axborot-kommunikatsiya texnologiyalarining keng joriy etilishi, internet tarmoqlari, mobil ilovalar, sun'iy intellekt, "Big Data" texnologiyalari hamda elektron platformalarning rivojlanishi turizm xizmatlarini tashkil etish va boshqarish mexanizmlarini tubdan o'zgartirmoqda. Natijada turizm xizmatlari sifatini oshirish, iste'molchilar ehtiyojlarini tezkor va samarali qondirish, xizmatlar bozorida raqobatbardoshlikni ta'minlash dolzarb masalaga aylanmoqda[1].

Raqamli iqtisodiyot sharoitida turizm sohasida innovatsion boshqaruv mexanizmlarini takomillashtirish muhim ilmiy-amaliy ahamiyat kasb etadi. Chunki raqamli texnologiyalar nafaqat xizmat ko'rsatish jarayonlarini optimallashtirish, balki turistik mahsulotlarni targ'ib qilish, marketing strategiyalarini rivojlantirish, mijozlar bilan interaktiv aloqalarni mustahkamlash hamda boshqaruv samaradorligini oshirish imkonini beradi. Ayniqsa, smart turizm konsepsiyasining rivojlanishi turizm infratuzilmasini zamonaviylashtirish va xizmatlarning innovatsion modelini

shakllantirishda muhim omil bo'lib xizmat qilmoqda[2].

So'nggi yillarda O'zbekistonda ham turizmni iqtisodiyotning strategik tarmoqlaridan biri sifatida rivojlantirishga alohida e'tibor qaratilmoqda. Davlat tomonidan turizm infratuzilmasini modernizatsiya qilish, elektron xizmatlarni kengaytirish, raqamli platformalarni joriy etish hamda xalqaro standartlarga mos boshqaruv tizimlarini shakllantirish bo'yicha keng ko'lamli islohotlar amalga oshirilmoqda. Shu bilan birga, turizm korxonalarida innovatsion boshqaruv mexanizmlaridan foydalanish darajasi yetarli emasligi, raqamli texnologiyalarni integratsiyalash bilan bog'liq ayrim muammolarning mavjudligi mazkur mavzuning dolzarbligini belgilaydi[3].

Mazkur tezisning maqsadi raqamli transformatsiya sharoitida turizm xizmatlari samaradorligini oshirishga qaratilgan innovatsion boshqaruv mexanizmlarini ilmiy jihatdan tadqiq etish va ularni takomillashtirish bo'yicha amaliy takliflar ishlab chiqishdan iborat. Tadqiqot davomida turizm sohasida raqamli texnologiyalardan foydalanishning zamonaviy tendensiyalari, smart boshqaruv tizimlari, innovatsion marketing vositalari hamda xizmatlar samaradorligini oshirish omillari tahlil qilinadi.

Asosiy qism

Hozirgi davrda raqamli transformatsiya jarayonlari iqtisodiyotning barcha tarmoqlarida, xususan, turizm sanoatida ham yangi rivojlanish bosqichini boshlab bermoqda. Turizm xizmatlari bozori globallashtirish, raqobatning kuchayishi hamda iste'molchilar talablarining o'zgarishi natijasida innovatsion boshqaruv mexanizmlarini joriy etishni talab etmoqda. Shu sababli turizm korxonalarida raqamli texnologiyalar asosida boshqaruv tizimini takomillashtirish xizmatlar samaradorligini oshirishning muhim omillaridan biri hisoblanadi[4].

Raqamli transformatsiya turizm xizmatlarini tashkil etish, boshqarish va targ'ib qilish jarayonlarining elektron shaklga o'tishini anglatadi. Bunda onlayn bronlashtirish tizimlari, elektron to'lov platformalari, mobil ilovalar, sun'iy intellekt texnologiyalari, virtual sayohatlar hamda raqamli marketing vositalari muhim ahamiyat kasb etadi. Ayniqsa, internet texnologiyalarining rivojlanishi turistlarga xizmatlardan tezkor va qulay foydalanish imkoniyatini yaratmoqda. Natijada turizm korxonalarida faoliyatining samaradorligi oshib, xizmat ko'rsatish sifati yaxshilanmoqda[5].

Turizm sohasida innovatsion boshqaruv mexanizmlarining joriy etilishi xizmatlarni individuallashtirish imkonini ham kengaytiradi. Masalan, sun'iy intellekt asosidagi tizimlar turistlarning qiziqishlari va ehtiyojlarini tahlil qilish orqali ularga mos turistik paketlarni tavsiya etadi. Bu esa mijozlar ehtiyojini samarali qondirish bilan birga korxonalarining daromadlarini oshirishga xizmat qiladi. Shuningdek, "Big Data" texnologiyalaridan foydalanish turistik oqimlarni prognoz qilish, marketing strategiyalarini ishlab chiqish va xizmatlarni optimallashtirish imkonini beradi[6].

Raqamli marketing vositalari ham turizm xizmatlari samaradorligini oshirishda muhim rol o'ynaydi. Ijtimoiy tarmoqlar, internet reklamalari, elektron platformalar va blogerlik faoliyati orqali turistik mahsulotlarni targ'ib qilish imkoniyatlari kengaymoqda. Zamonaviy turistlarning aksariyati sayohatni rejalashtirish jarayonida internet manbalaridan foydalanishi turizm korxonalarida uchun raqamli marketing strategiyalarini ishlab chiqishni zaruratga aylantirmoqda. Shu bois, turizm tashkilotlari o'z faoliyatida innovatsion reklama va kommunikatsiya texnologiyalaridan samarali foydalanishi lozim[7].

O'zbekistonda ham turizm sohasini raqamlashtirish bo'yicha muhim islohotlar amalga oshirilmoqda. Elektron vizalar tizimining joriy etilishi, onlayn xizmatlarning kengayishi, turizm portal va mobil ilovalarning rivojlanishi mamlakat turizm salohiyatini oshirishga xizmat qilmoqda. Shu bilan birga, ayrim hududlarda raqamli infratuzilmaning yetarli rivojlanmaganligi, malakali kadrlar yetishmasligi hamda zamonaviy texnologiyalarni joriy etishdagi moliyaviy muammolar mavjudligini ham ta'kidlash zarur.

Mazkur muammolarni bartaraf etish maqsadida turizm sohasida innovatsion boshqaruv mexanizmlarini yanada takomillashtirish talab etiladi. Buning uchun raqamli texnologiyalarni keng joriy etish, smart turizm konsepsiyasini rivojlantirish, turizm xodimlarining raqamli kompetensiyalarini oshirish hamda xalqaro tajribalarni amaliyotga tatbiq etish muhim ahamiyatga ega. Natijada turizm xizmatlari sifati oshadi, sohaning raqobatbardoshligi kuchayadi va mamlakat

iqtisodiyotining barqaror rivojlanishiga ijobiy ta'sir ko'rsatiladi. Quyidagi tahliliy jadvalda ushbu muammolar, ularning sabablari va amaliy yechimlar tizimli ravishda bayon etiladi:

1-jadval
Raqamli transformatsiya sharoitida turizm xizmatlari samaradorligini oshirishdagi muammolar, ularning sabablari va innovatsion yechimlari[8].

№	Mavjud muammolar	Muammoning asosiy sabablari	Innovatsion yechimlar
1	Turizm xizmatlarida raqamli texnologiyalardan foydalanish darajasining pastligi	Texnik infratuzilmaning yetarli emasligi, investitsiyalar kamligi	Zamonaviy IT infratuzilmani rivojlantirish va davlat-xususiy sheriklik asosida investitsiyalarni jalb qilish
2	Turizm korxonalarida innovatsion boshqaruv tizimlarining sust joriy etilishi	Malakali mutaxassislar yetishmasligi	Turizm va IT yo'nalishida kadrlar tayyorlash hamda malaka oshirish dasturlarini kengaytirish
3	Raqamli marketingdan samarali foydalanilmasligi	Zamonaviy marketing strategiyalarining yetarli ishlab chiqilmaganligi	Ijtimoiy tarmoqlar, SEO, SMM va sun'iy intellekt asosidagi marketing vositalarini joriy etish
4	Mijozlar ehtiyojlarini tezkor tahlil qilish imkoniyatining cheklanganligi	Ma'lumotlar bazasi va analitik tizimlarning rivojlanmaganligi	"Big Data" va CRM tizimlarini amaliyotga keng tatbiq etish
5	Turizm xizmatlari sifati va tezkorligining pastligi	Xizmat ko'rsatish jarayonlarining an'anaviy shaklda olib borilishi	Onlayn bronlashtirish, mobil ilovalar va avtomatlashtirilgan boshqaruv tizimlarini joriy qilish
6	Hududlarda smart turizm infratuzilmasining rivojlanmaganligi	Hududiy raqamli tafovutlarning mavjudligi	Smart turizm konsepsiyasi asosida hududiy raqamlashtirish dasturlarini amalga oshirish
7	Xalqaro turizm bozorida pako'barbardoshlikning yetarli emasligi	Innovatsion xizmatlar ulushining kamligi	Xalqaro standartlarga mos raqamli turizm platformalarini yaratish va innovatsion xizmatlarni kengaytirish

Raqamli transformatsiya zamonaviy turizm sanoatini rivojlantirishning muhim omillaridan biri hisoblanadi. Tadqiqot natijalari shuni ko'rsatadiki, innovatsion boshqaruv mexanizmlarini joriy etish turizm xizmatlari samaradorligini oshirish, xizmatlar sifatini yaxshilash hamda iste'molchilar ehtiyojlarini yanada samarali qondirish imkonini beradi. Ayniqsa, sun'iy intellekt, "Big Data", mobil ilovalar, elektron platformalar va smart turizm texnologiyalaridan foydalanish turizm korxonalarini faoliyatining raqobatbardoshligini sezilarli darajada oshiradi[9].

Shuningdek, O'zbekistonda turizm sohasini raqamlashtirish bo'yicha amalga oshirilayotgan islohotlar mazkur tarmoqning barqaror rivojlanishiga xizmat qilmoqda. Biroq raqamli infratuzilmaning yetarli darajada rivojlanmaganligi, malakali kadrlar tanqisligi hamda innovatsion texnologiyalarni joriy etish bilan bog'liq ayrim muammolar mavjudligi ushbu yo'nalishda ilmiy-amaliy tadqiqotlarni yanada kuchaytirishni talab etadi[10].

Kelgusida turizm sohasida innovatsion boshqaruv mexanizmlarini takomillashtirish uchun raqamli texnologiyalarni keng joriy etish, smart turizm tizimlarini rivojlantirish, xalqaro tajribalarni amaliyotga tatbiq etish hamda soha mutaxassislarining raqamli kompetensiyalarini oshirish muhim

ahamiyat kasb etadi. Bu esa mamlakat turizm salohiyatini yuksaltirish, iqtisodiy samaradorlikni oshirish va xalqaro turizm bozorida raqobatbardoshlikni mustahkamlashga xizmat qiladi.

Xulosa Va Takliflar

Raqamli transformatsiya sharoitida turizm xizmatlari samaradorligini oshirish zamonaviy turizm industriyasining ustuvor yo'nalishlaridan biri hisoblanadi. Tadqiqot natijalari shuni ko'rsatdiki, turizm sohasida innovatsion boshqaruv mexanizmlarini joriy etish xizmatlar sifatini oshirish, turistlarga qulay va tezkor xizmat ko'rsatish, boshqaruv jarayonlarini optimallashtirish hamda korxonalarining iqtisodiy samaradorligini kuchaytirishda muhim ahamiyat kasb etadi. Ayniqsa, axborot-kommunikatsiya texnologiyalari, sun'iy intellekt, "Big Data", elektron platformalar va smart turizm tizimlari turizm xizmatlarini rivojlantirishning zamonaviy vositalari sifatida namoyon bo'lmoqda.

Tahlillar shuni ko'rsatadiki, raqamli texnologiyalar turizm korxonalariga marketing faoliyatini takomillashtirish, mijozlar ehtiyojlarini chuqur o'rganish, xizmatlarni individuallashtirish va xalqaro turizm bozorida raqobatbardoshlikni oshirish imkonini beradi. Shu bilan birga, turizm sohasida raqamlashtirish jarayonlarining samarali amalga oshirilishi infratuzilmaning rivojlanganligi, malakali kadrlar mavjudligi va innovatsion boshqaruv tizimlarining joriy etilish darajasiga bevosita bog'liq ekanligi aniqlandi.

O'zbekistonda turizmni raqamlashtirish bo'yicha olib borilayotgan islohotlar soha rivojiga ijobiy ta'sir ko'rsatmoqda. Biroq ayrim hududlarda raqamli infratuzilmaning yetarli darajada rivojlanmaganligi, innovatsion texnologiyalarni joriy etishdagi moliyaviy muammolar hamda mutaxassislarining raqamli ko'nikmalari yetarli emasligi kabi muammolar mavjudligi kuzatilmoqda. Mazkur holatlar turizm sohasida innovatsion boshqaruv mexanizmlarini yanada takomillashtirish zarurligini ko'rsatadi. Shundan kelib chiqib, quyidagi takliflarni amalga oshirish maqsadga muvofiq hisoblanadi:

1. turizm korxonalarida zamonaviy raqamli boshqaruv tizimlari va smart texnologiyalarni keng joriy etish;
2. turizm xizmatlarini avtomatlashtirish va elektron platformalar orqali boshqarish tizimini rivojlantirish;
3. sun'iy intellekt va "Big Data" texnologiyalaridan foydalangan holda turistlar ehtiyojlarini tahlil qilish mexanizmlarini takomillashtirish;
4. turizm sohasida faoliyat yurituvchi mutaxassislarining raqamli kompetensiyalarini oshirish bo'yicha maxsus o'quv dasturlarini kengaytirish;
5. hududlarda raqamli infratuzilmani rivojlantirish hamda internet xizmatlari sifatini yaxshilash;
6. turizm xizmatlarini xalqaro standartlar asosida raqamli marketing vositalari orqali targ'ib qilishni kuchaytirish;
7. smart turizm konsepsiyasini amaliyotga tatbiq etish orqali innovatsion turistik xizmatlar ulushini oshirish.

Mazkur takliflarning amaliyotga joriy etilishi turizm xizmatlari sifatini yaxshilash, turistlar oqimini ko'paytirish, sohaning raqobatbardoshligini oshirish hamda mamlakat iqtisodiyotining barqaror rivojlanishiga xizmat qiladi.

Foydalanilgan Adabiyotlar Ro'yxati

- [1] O'zbekiston Respublikasi Prezidenti, "Hududlarda xizmatlar sohasini rivojlantirish chora-tadbirlari to'g'risida," PQ-330-son Qaror, Aug. 3, 2022.
- [2] O'zbekiston Respublikasi Davlat statistika qo'mitasi, O'zbekiston Respublikasining ijtimoiy-iqtisodiy rivojlanishi to'g'risida statistik ma'lumotlar. Tashkent, Uzbekistan, 2025. [Online]. Available: <https://stat.uz>
- [3] O'zbekiston Respublikasi Savdo-sanoat palatasi, Kichik va o'rta tadbirkorlikni rivojlantirish strategiyasi. Tashkent, Uzbekistan, 2025. [Online]. Available: <https://chamber.uz>
- [4] D. Karimova, "Kichik biznes va xizmatlar sohasiga investitsiyalarni jalb qilishning mintaqaviy xususiyatlari," Yosh Olimlar Jurnali, no. 9, pp. 33-38, 2023.

- [5] M. S. Nodirovna, “O‘zbekistonda axborot-texnologiyalarini rivojlantirishning iqtisodiy-huquqiy asoslari,” in *The Role of Technical Sciences in IV Industrial Civilization: Int. Sci. and Practical Conf.*, U.K., vol. 4, pp. 153–164, 2023.
- [6] M. S. Nodirovna, “On the creation of additional products in the service process in the Republic of Uzbekistan,” *Ta’lim va Innovatsion Tadqiqotlar*, vol. 11, pp. 76–85, 2023.
- [7] M. S. Nodirovna, “Management of service processes in service enterprises in the Republic of Uzbekistan,” in *Formation and Development of Pedagogical Creativity: Int. Scientific-Practical Conf.*, Belgium, vol. 2, pp. 32–41, 2023.
- [8] M. S. Nodirovna, “The current state of activity and state policy in the field of economic development of service sector entities in the Republic of Uzbekistan,” *Nexus: Journal of Advances Studies of Engineering Science*, vol. 2, no. 5, pp. 218–226, 2023.
- [9] P. Курбанова and Ш. Мирзаева, “Роль человеческого капитала в стимулировании инновационного развития в Узбекистане,” *Ижтимоий-гуманитар фанларнинг долзарб муаммолари / Actual Problems of Humanities and Social Sciences*, vol. 3, no. 12/1, 2023.
- [10] M. S. Nodirovna et al., “Importance of entrepreneurship development in Uzbekistan,” *Journal of Innovation in Education and Social Research*, vol. 2, no. 3, pp. 221–223, 2024.