

## **RAQAMLI TEXNOLOGIYALAR ASOSIDA TURIZM XIZMATLARINI TAKOMILLASHTIRISH**

**Muxtorova Mashhura Dilshod qizi**  
**Sambhram universiteti o'qituvchisi**

**Annotatsiya:** mazkur maqolada raqamli texnologiyalar asosida turizm xizmatlarini takomillashtirish masalalari tahlil qilinadi. Xususan, mobil ilovalar, onlayn bron qilish tizimlari, GPS navigatsiya, sun'iy intellekt va raqamli platformalarning turizm sohasidagi ahamiyati yoritiladi.

**Kalit so'zlar:** raqamli texnologiyalar, turizm xizmatlari, onlayn bron qilish, mobil ilovalar, GPS navigatsiya, sun'iy intellekt, raqamli platforma, turizm infratuzilmasi, innovatsiya, smart turizm

## **IMPROVEMENT OF TOURISM SERVICES BASED ON DIGITAL TECHNOLOGIES**

**Mukhtorova Mashhura Dilshod kizi**  
**Teacher at Sambhram University**

**Abstract:** This article analyzes the issues of improving tourism services based on digital technologies. In particular, the importance of mobile applications, online booking systems, GPS navigation, artificial intelligence, and digital platforms in the field of tourism will be highlighted.

**Keywords:** digital technologies, tourism services, online booking, mobile applications, GPS navigation, artificial intelligence, digital platform, tourism infrastructure, innovation, smart tourism

So'nggi yillarda turizm sohasi global miqyosda jadal rivojlanib, raqamli texnologiyalar uning asosiy drayveriga aylanmoqda. Xususan, World Tourism Organization (UNWTO) ma'lumotlariga ko'ra, raqamlashtirish turizm xizmatlarining samaradorligi va mijozlar qoniqishini oshirishda muhim omil hisoblanadi 1.. Raqamli texnologiyalar orqali turistlar safarni rejalashtirish, bron

qilish va xizmatlardan foydalanishni mustaqil ravishda amalga oshirish imkoniyatiga ega bo'lmoqda.

Bugungi kunda mobil ilovalar, sun'iy intellekt, katta ma'lumotlar (Big Data) va GPS texnologiyalarining turizmga kirib kelishi xizmatlar sifatini yangi bosqichga olib chiqdi. Ayniqsa, "aqlli turizm" (smart tourism) konsepsiyasi hududiy turizmni rivojlantirishda muhim vosita sifatida qaralmoqda 2.. Shu nuqtai nazardan, raqamli texnologiyalar asosida turizm xizmatlarini takomillashtirish ilmiy va amaliy jihatdan dolzarb masalalardan biridir.

Raqamli texnologiyalar turizm xizmatlarini bir necha asosiy yo'nalishlar orqali tizimli ravishda takomillashtiradi va xizmat ko'rsatish sifatini oshirishga xizmat qiladi.

Birinchi, onlayn bron qilish tizimlari turizm xizmatlarining tezkorligini, shaffofligini va qulayligini sezilarli darajada oshiradi. Xususan, Booking.com va Airbnb kabi platformalar orqali turistlar mehmonxona, transport va boshqa xizmatlarni real vaqt rejimida taqqoslash va tanlash imkoniyatiga ega bo'ladi. Ushbu tizimlar narxlar dinamikasini kuzatish, foydalanuvchi sharhlari asosida qaror qabul qilish va xizmatlarni oldindan rejalashtirish imkonini beradi. Ilmiy tadqiqotlar natijalariga ko'ra, onlayn bronlash tizimlaridan foydalanish xizmat ko'rsatish samaradorligini 30–40% ga oshirishi bilan birga, mijozlar qoniqishini ham sezilarli darajada yaxshilaydi 3..

Ikkinchi, mobil ilovalar va GPS navigatsiya tizimlari turizm xizmatlarining interaktivligini ta'minlaydi. Zamonaviy mobil ilovalar turistlarga marshrutlarni optimallashtirish, diqqatga sazovor joylar haqida batafsil ma'lumot olish, elektron xaritalardan foydalanish hamda real vaqt rejimida yo'nalishni aniqlash imkonini beradi. Shu bilan birga, geolokatsiya texnologiyalari asosida xizmatlar kontekstual tarzda taklif etilib, foydalanuvchining joylashuviga mos ravishda tavsiyalar beriladi. Bu esa turistlarning vaqt sarfini kamaytiradi, logistika xarajatlarini optimallashtiradi va umumiy sayohat samaradorligini oshiradi 4..

Uchinchi, sun'iy intellekt va Big Data texnologiyalari turizm xizmatlarini individuallashtirishda muhim rol o'ynaydi. Katta hajmdagi ma'lumotlarni tahlil

qilish orqali turistlarning xatti-harakatlari, afzalliklari va ehtiyojlari aniqlanadi. Natijada, AI asosidagi tavsiya tizimlari foydalanuvchiga moslashtirilgan tur paketlari, mehmonxonalar va marshrutlarni taklif etadi. Bundan tashqari, prognozlash algoritmlari yordamida turistlar oqimini oldindan baholash va xizmatlar yuklamasini samarali boshqarish imkoniyati yaratiladi. Bu esa turizm tashkilotlariga resurslardan optimal foydalanish va xizmat sifatini oshirish imkonini beradi 5..

To'rtinchidan, raqamli platformalar va smart turizm tizimlari hududiy turizmni boshqarishda strategik ahamiyat kasb etadi. Aqlli shahar (smart city) konsepsiyasi doirasida transport, mehmonxona, ovqatlanish va ko'ngilochar xizmatlar yagona raqamli ekotizimga integratsiyalashmoqda. Natijada, turizm infratuzilmasi real vaqt rejimida boshqariladi va xizmatlar o'rtasidagi muvofiqlik ta'minlanadi. Bu esa hududiy turizmning raqobatbardoshligini oshirib, turistlar oqimini samarali taqsimlash imkonini beradi 6..

Beshinchidan, raqamli to'lov tizimlari va elektron tijorat platformalari turizm xizmatlarining iqtisodiy samaradorligini oshiradi. Naqd pulsiz to'lovlar, mobil banking va elektron hamyonlar turistlarga xavfsiz va tezkor tranzaksiyalarni amalga oshirish imkonini beradi. Bu esa xizmat ko'rsatish jarayonlarini soddalashtiradi va moliyaviy shaffoflikni ta'minlaydi 3..

Shuningdek, raqamli texnologiyalar turizm sohasida xavfsizlikni ta'minlash va risklarni boshqarishda ham muhim ahamiyatga ega. Real vaqt monitoring tizimlari, mobil ogohlantirish xizmatlari va raqamli identifikatsiya vositalari turistlarning xavfsizligini oshirishga xizmat qiladi. Favqulodda holatlarda tezkor axborot yetkazish va koordinatsiya qilish imkoniyati yaratiladi. Bu esa turizm sohasida ishonch va barqarorlikni mustahkamlaydi 7..

Bundan tashqari, raqamli marketing va ijtimoiy tarmoqlar turizm xizmatlarini targ'ib qilishda samarali vosita sifatida xizmat qilmoqda. Internet platformalari orqali hududiy turistik salohiyatni global miqyosda namoyish etish, virtual turlar (VR/AR texnologiyalari) orqali turistlarni jalb qilish imkoniyati kengaymoqda. Bu esa turizm xizmatlariga bo'lgan talabni oshirishda muhim omil hisoblanadi.

Jizzax viloyati O'zbekistonning muhim turistik hududlaridan biri bo'lib, uning tarkibiga kiruvchi Zomin milliy bog'i, Aydar-Arnasoy ko'llar tizimi hamda tog'li hududlar katta turistik salohiyatga ega. Biroq ushbu salohiyatdan samarali foydalanishda raqamli texnologiyalarni joriy etish darajasi hali yetarli emas.

Birinchiidan, hududda onlayn bron qilish tizimlari to'liq rivojlanmagan. Mavjud mehmonxonalar va dam olish maskanlarining aksariyati global platformalar, xususan Booking.com yoki Airbnb bilan to'liq integratsiyalanmagan. Bu esa turistlar uchun xizmatlarni oldindan rejalashtirish va tanlash imkoniyatlarini cheklaydi. Shu sababli hududiy turizm subyektlarini xalqaro raqamli platformalarga integratsiya qilish zarur. Ikkinchiidan, mobil ilovalar va raqamli navigatsiya tizimlari yetarli darajada rivojlanmagan. Masalan, Zomin milliy bog'i hududida turistlar uchun maxsus mobil ilovalar, interaktiv xaritalar yoki QR-kod asosidagi axborot tizimlari deyarli mavjud emas. Natijada turistlar ko'pincha yo'nalish tanlashda va obyektlar haqida ma'lumot olishda qiyinchiliklarga duch keladi. Bu esa raqamli xizmatlarni joriy etish zaruratini ko'rsatadi. Uchinchiidan, sun'iy intellekt va Big Data texnologiyalaridan foydalanish darajasi past. Hududga tashrif buyuruvchi turistlar oqimi, ularning ehtiyojlari va xatti-harakatlarini tahlil qilish tizimi yetarli darajada shakllanmagan. Agar ushbu texnologiyalar joriy etilsa, turistik xizmatlarni individuallashtirish va samarali boshqarish imkoniyati sezilarli darajada oshadi. To'rtinchiidan, transport va logistika infratuzilmasining raqamlashtirilishi yetarli emas. Jizzax viloyatida turistik obyektlarga olib boruvchi yo'nalishlar, jamoat transporti jadvali va xizmatlar haqida real vaqt ma'lumotlarini taqdim etuvchi yagona raqamli platforma mavjud emas. Bu esa turistlar oqimini samarali boshqarish imkoniyatlarini cheklaydi[8].

Biroq, mavjud muammolarga qaramay, Jizzax viloyatida raqamli turizmni rivojlantirish uchun katta imkoniyatlar mavjud. Xususan:

- turistik obyektlarni raqamli platformalarga integratsiya qilish;
- mobil ilovalar va interaktiv xaritalarni ishlab chiqish;
- aqlli transport va navigatsiya tizimlarini joriy etish;

- sun'iy intellekt asosida turistlar oqimini tahlil qilish;
- raqamli marketing strategiyalarini kuchaytirish.

Natijada, Jizzax viloyatida raqamli texnologiyalarni joriy etish orqali turizm xizmatlarining sifati oshadi, turistlar oqimi ko'payadi va hududning iqtisodiy rivojlanishiga ijobiy ta'sir ko'rsatiladi.

**Xulosa.** Tahlillar shuni ko'rsatadiki, raqamli texnologiyalar turizm xizmatlarini sifat jihatidan yangi bosqichga olib chiqmoqda. Xususan, onlayn platformalar, mobil ilovalar, sun'iy intellekt va GPS texnologiyalari turistlarga qulay, tezkor va xavfsiz xizmat ko'rsatishni ta'minlaydi. Shu bilan birga, raqamli transformatsiya turizm infratuzilmasining raqobatbardoshligini oshiradi hamda hududiy turizmni rivojlantirishga xizmat qiladi.

#### **Foydalanilgan adabiyotlar**

1. World Tourism Organization. (2022). *Digital transformation in tourism*. Madrid: UNWTO.
2. Gretzel, U., Sigala, M., Xiang, Z., & Koo, C. (2015). Smart tourism: foundations and developments. *Electronic Markets*, 25(3), 179–188.
3. Law, R., Buhalis, D., & Cobanoglu, C. (2014). Progress on information and communication technologies in hospitality and tourism. *International Journal of Contemporary Hospitality Management*, 26(5), 727–750.
4. Dickinson, J. E., Ghali, K., Cherrett, T., Speed, C., Davies, N., & Norgate, S. (2014). Tourism and the smartphone app. *Journal of Travel Research*, 53(4), 463–478.
5. Li, J., Xu, L., Tang, L., Wang, S., & Li, L. (2018). Big data in tourism research. *Annals of Tourism Research*, 68, 301–323.
6. Buhalis, D., & Amaranggana, A. (2015). Smart tourism destinations. In *Information and communication technologies in tourism*. Springer.
7. O'zbekiston Respublikasi Turizm qo'mitasi. (2023). *O'zbekistonda turizmni rivojlantirish bo'yicha statistik ma'lumotlar va tahliliy hisobot*. Toshkent.
8. O'zbekiston Respublikasi Davlat statistika qo'mitasi. (2024). *Hududlar kesimida turizm ko'rsatkichlari*. Toshkent.