



TURIZM VA XIZMAT KO'RSATISH SOHASIGA INNOVATSIYALARNI JORIY ETISHNING O'RNI VA ROLI

Bozorova Jasmina Yusuf qizi

*QarDU, Turizm (faoliyat va yo'nalishlari
bo'yicha) yo'nalishi 2-bosqich talabasi*

Annotatsiya: Ushbu maqolada, turizm va xizmat ko'rsatish sohaslarida innovatsiyalarni amalga oshirishning ahamiyati ko'rib chiqiladi. Maqolada raqamli texnologiyalar, virtual turizm, onlayn bronlash tizimlari va sun'iy intellekt asosidagi xizmatlar kabi innovatsiyalarni joriy etish orqali xizmatlar sifatini oshirish va mijozlar ehtiyojlarini samarali qondirish mumkinligi yoritilgan. Shuningdek, zamonaviy texnologiyalar yordamida biznes jarayonlarini optimallashtirish va raqobatbardoshlikni oshirish imkoniyatlari tahlil qilinadi. Innovatsion yondashuvlar yordamida turizm sohasining diversifikatsiyasi, ekologik toza texnologiyalarni qo'llash va aqlli xizmatlar yaratish haqida ham ma'lumot berilgan. Maqola, innovatsiyalarni joriy etish uchun boshqaruv yondashuvlari, kadrlar tayyorlash va resurslarni samarali taqsimlash zarurligini ta'kidlaydi.

Kalit so'zlar: innovatsiyalar, raqamli transformatsiya, smart xizmatlar, interaktiv xizmatlar, intellektual texnologiyalar.

Bugungi kunda dunyo iqtisodiyoti va ijtimoiy tizimlarida global o'zgarishlar kuzatilmoqda. Bu o'zgarishlarning asosiy sabablaridan biri — yangi texnologiyalar va innovatsiyalarni faol joriy etishdir. Ayniqsa, turizm va xizmat ko'rsatish sohaslari bu jarayonlardan salmoqli darajada ta'sirlanmoqda. Innovatsiyalar nafaqat biznes jarayonlarini optimallashtirish, balki mijozlarga xizmat ko'rsatish sifatini oshirish, yangi bozorlarni egallash va raqobatbardoshligini kuchaytirishda ham muhim rol o'ynaydi. Ushbu maqolada turizm va xizmat ko'rsatish sohasida innovatsiyalarni joriy etishning ahamiyati, afzalliklari va mavjud imkoniyatlari haqida so'z boradi.

Innovatsiya — bu yangi g'oya yoki mavjud g'oyaning yaxshilanishidir. Turizm va xizmat ko'rsatish sohaslarida innovatsiyalar texnologik yangiliklar, yangi xizmat turlari, raqamli platformalar, mijozlarga xizmat ko'rsatishning yangi usullari kabi ko'p shakllarda namoyon bo'ladi. Bugungi kunda dunyoning ko'plab mamlakatlarida turizm sohasida raqamli texnologiyalar, sun'iy intellekt, virtual haqiqat (VR), kengaytirilgan haqiqat (AR), robotlar va boshqa innovatsiyalar muvaffaqiyatli qo'llanilmoqda. Mamlakatimizda xizmat ko'rsatish sohasini rivojlantirish va bu yo'nalishga investitsiyalarni jalb qilish bo'yicha qator muhim hujjatlar qabul qilindi, jumladan, xizmat ko'rsatish sohasini rivojlantirish davlat dasturi xizmat ko'rsatish sohasiga investitsiyalarni jalb qilish, xalqaro hamkorlikni rivojlantirish va sohani modernizatsiya qilishga qaratilgan. Investitsiyalarni rag'batlantirish bo'yicha qoidalar investitsion jarayonlarni soddalashtirish, soliq imtiyozlari va kafolatlar taqdim etish orqali investorlarni jalb qilishni ko'zda tutadi. O'zbekistonda investitsion muhitni yaxshilash uchun qator chora-tadbirlar amalga oshirildi, jumladan, investitsion jarayonlarni soddalashtirish maqsadida investitsiya jarayonlari uchun ruxsatnomalar va litsenziyalar olish tartibi soddalashtirildi. Soliq imtiyozlari va bojxona rasmiylashtiruv jarayonida investorlar uchun soliq imtiyozlari va bojxona



rasmiylashtiruv jarayonlari yengillashtirildi. Yer ajratish jarayonlarida investorlar uchun yer ajratish jarayonlari tezlashtirildi va soddalashtirildi.

Bugungi kunda turizm va xizmat ko'rsatish sohasida eng katta innovatsion yutuqlar raqamli texnologiyalar va onlayn platformalar orqali amalga oshirilmoqda. Internet orqali turizm xizmatlari, masalan, aviakompaniyalarning onlayn biletleri, mehmonxonalar va sayohat agentliklarining onlayn rezervasyon tizimlari keng tarqalgan. Bunday platformalar mijozlarga qulaylik yaratadi, ular istalgan joydan va istalgan vaqtda xizmatlarga kirish imkoniyatini beradi. Misol uchun, Airbnb va Booking.com kabi onlayn platformalar turizm sanoatida katta o'zgarishlar yaratdi. Ushbu platformalar sayohatchilarga mehmonxonalar, uylar va turli turdagi joylar uchun onlayn buyurtmalar berishga imkon beradi. Bu esa turizm sohasidagi xizmatlar bozorini global darajada o'zgarmoqda.

O'zbekiston investitsiyalar va investitsion faoliyat bo'yicha qonunlari xorijiy investorlar uchun kafolatlar va himoya mexanizmlarini taklif etadi. Investitsiyalarni milliyalashtirishdan himoya qilish, erkin valyuta ayirboshlash imkoniyatlari mavjud. Chet el investorlariga soliq imtiyozlari va preferensiyalar taqdim etiladi. Masalan, yangi texnologiyalarni kiritgan investorlar uchun soliqdan ozod qilish muddatlari mavjud. Bundan tashqari, raqamli iqtisodiyot va IT xizmatlari O'zbekistonda katta potentsialga ega bo'lib, raqamli texnologiyalarni rivojlantirishga katta e'tibor berilmoqda, bu esa IT va telekommunikatsiya sohaslariga investitsiyalarni jalb qilish imkonini beradi. Mamlakatimiz boy madaniy va tarixiy merosga ega bo'lib, turizm sohasida katta imkoniyatlarga ega. Turizm infratuzilmasini rivojlantirish va bu sohada yangi xizmatlarni joriy etish uchun yirik investitsiya loyihalari amalga oshirilmoqda. Sun'iy intellekt (SI) va avtomatlashtirish texnologiyalari turizm va xizmat ko'rsatish sohaslarida mijozlarga individual xizmatlar ko'rsatishning yangi imkoniyatlarini yaratdi. Masalan, mehmonxonalarda robot yordamida xizmat ko'rsatish tizimlari joriy etilgan. Robotlar mijozlarga ma'lumot berish, buyurtmalarni qabul qilish, xonalarni tozalash va boshqa xizmatlarni taqdim etadi. Investitsiyalarni jalb qilish uchun xizmat ko'rsatish standartlarini kafolatlovchi mexanizmlar joriy etish mamlakat va rivojlanish hamkorlarining mas'uliyatini oshirishga yordam beradi. Xizmat ko'rsatish sohasiga investitsiyalarni jalb qilish uchun davlat-xususiy sherikchilik mexanizmini qo'llash samarali bo'lishi mumkin. Bu model xususiy investitsiyalarni jalb qilishda muvaffaqiyatli bo'lgan. Xizmatlar sohasiga xorijiy sarmoyalarni jalb qilishda rivojlanayotgan bozorlar uchun moslashuvchan siyosatlar va infratuzilma yaratish orqali investorlar uchun jozibador sharoitlar yaratiladi.

Turizm va xizmat ko'rsatish sohasida sun'iy intellekt va ma'lumotlarni tahlil qilish yordamida mijozlarning xulq-atvori va preferensiyalarini o'rganish mumkin. Masalan, onlayn rezervasyon tizimlari yoki sayohat platformalarida foydalanuvchilarning oldingi harakatlari tahlil qilinadi va shunga asoslanib shaxsiylashtirilgan tavsiyalar taklif etiladi. Bu usul, mijozlar ehtiyojlariga yanada mos xizmatlar taqdim etish imkonini yaratadi. Sun'iy intellekt yordamida xizmat ko'rsatuvchi tizimlar mijozlarning ehtiyojlarini oldindan bashorat qilish va shunga mos ravishda xizmatlar ko'rsatish imkoniyatiga ega. Misol uchun, sayohat agentliklari sun'iy intellekt yordamida mijozlarning qiziqishlarini tahlil qilib, ularga mos sayohat paketlarini taklif etishi mumkin. U yordamida avtomatlashtirilgan mijozlarga xizmat ko'rsatish tizimlari ishlab chiqilgan. Misol qilib aytishimiz mumkinki, chat-botlar va virtual yordamchilar. Ular mijozlarga 24/7 xizmat ko'rsatish imkoniyatini taqdim etadi va eng oddiy savollarga tezda javob berishadi. Bu xizmatlar mehmonxonalar, restoranlar va turistik agentliklar uchun samarali yechimdir, chunki bu tizimlar mijozlarga tez yordam berish orqali operatsion xarajatlarni kamaytiradi.

Virtual haqiqat (VR) va kengaytirilgan haqiqat (AR) texnologiyalari turizm va xizmat ko'rsatish sohasida mijozlarning tajribasini yanada boyitadi. VR texnologiyasi orqali sayohatchilar o'zlarini



istalgan joyda his qilishlari mumkin. Misol uchun, tarixiy joylarni yoki tabiatni virtual tarzda tomosha qilish, boshqa mamlakatlarning madaniyatini o'rganish imkoniyati mavjud.

AR texnologiyasi esa mijozlarga xizmat ko'rsatish jarayonida qo'llaniladi. Masalan, mehmonxonalar yoki savdo markazlarida AR yordamida mijozlar o'zlarining mobil qurilmalari yordamida interaktiv manzillarni, eksponatlarni yoki reklama materiallarini ko'rishlari mumkin.

Innovatsiyalarni turizm va xizmat ko'rsatish sohasiga joriy etish nafaqat mijozlarga yuqori sifatli xizmatlar taqdim etish imkoniyatini yaratadi, balki bu sohadagi ish jarayonlarini ham samarali va raqobatbardosh qiladi. Innovatsiyalarni joriy etish, avvalo, soha ichidagi ish jarayonlarini optimallashtirishga yordam beradi. Yangi texnologiyalar yordamida xizmat ko'rsatish jarayonlari avtomatlashtiriladi, bu esa inson xatolarini kamaytiradi va jarayonlarni tezlashtiradi. Shuningdek, bu orqali turizm va xizmat ko'rsatish sohasidagi kompaniyalar raqobatbardoshligini oshirish imkoniyatiga ega bo'ladi. Yangi xizmatlar va mahsulotlar yaratish, mijozlarga shaxsiylashtirilgan tajriba taqdim etish, va yangiliklarga tezda moslashish orqali raqobatni yengish mumkin.

Innovatsiyalarni joriy etish, eng avvalo, xizmat ko'rsatish sifatini oshirishga olib keladi. Masalan, avtomatlashtirilgan tizimlar va raqamli platformalar yordamida mijozlarga xizmatlar tez va samarali tarzda taqdim etiladi. Buning natijasida mijozlar ko'proq qoniqarli xizmatlardan foydalanadi va kompaniyalar uchun yanada yuqori daromad olish imkoniyati yaratiladi. Innovatsiyalar, shuningdek, inson omili va xatolarning kamayishiga yordam beradi. Misol uchun, robotlar va avtomatlashtirilgan tizimlar xatolarni kamaytiradi, shu bilan birga, resurslarni samarali ishlatish imkoniyatini yaratadi. Bunday yondashuv kompaniyalarga xarajatlarni kamaytirishga yordam beradi. Investitsiyalarni joriy etish nafaqat xizmatlarni yaxshilaydi, balki resurslarni boshqarish va sarf-xarajatlarni kamaytirishda ham yordam beradi. Yashil turizm va ekologik toza texnologiyalarni joriy etish, masalan, energiya tejaydigan mehmonxonalar yoki qayta ishlanadigan materiallardan foydalangan holda qurilgan inshootlar, xarajatlarni kamaytirish va ekologik ta'sirni pasaytiradi.

Sun'iy intellekt va boshqa texnologiyalar yordamida mijozlarga individual yondashuv va personalizatsiyalangan xizmatlar ko'rsatish imkoniyatlari oshadi. Mijozlar o'zlarining istaklari va ehtiyojlariga ko'ra, turli xizmatlarni tanlashlari mumkin.

Innovatsiyalarni joriy etishda turizm va xizmat ko'rsatish sohalari duch keladigan ba'zi muammolar ham mavjud. Birinchi navbatda, texnologiyalarning yuqori narxi va ularga investitsiya qilish zarurati dolzarb masala hisoblanadi. Shu bilan birga, yangi texnologiyalarni joriy etish uchun malakali kadrlarni tayyorlash va mavjud tizimlarni yangilash ham muhimdir. Bundan tashqari, innovatsiyalarni joriy etishda mijozlarning texnologiyalarga nisbatan qarshilik ko'rsatishi mumkin. Ko'p hollarda, odamlar yangiliklarga qo'rqishadi yoki ularni qabul qilishga tayyor emaslar. Shuning uchun, bu borada treninglar, axborot kompaniyalari va mijozlarni jalb qilish bo'yicha ishlanmalar muhimdir.

Xulosa qilib aytganda, turizm va xizmat ko'rsatish sohasiga innovatsiyalarni joriy etish nafaqat bu sohalarning rivojlanishiga, balki butun iqtisodiyotning mustahkamlanishiga olib keladi. Yangi texnologiyalar, raqamli platformalar, sun'iy intellekt va boshqa innovatsiyalar xizmat ko'rsatish sifatini oshirib, mijozlar uchun yanada qulay va samarali sharoitlar yaratadi. Biroq, innovatsiyalarni muvaffaqiyatli joriy etish uchun to'g'ri strategiyalar va malakali kadrlar zarur. Shu bilan birga, soha vakillari innovatsiyalarni joriy etishda mijozlarni qabul qilishga tayyorlash va texnologik o'zgarishlarga moslashish bo'yicha aniq yo'nalishlar ishlab chiqishlari lozim. Bu jarayonlarning muvaffaqiyatli amalga oshirilishi turizm va xizmat ko'rsatish sohasida kelajakda yanada yuqori natijalarga erishish imkonini beradi.

**Foydalanilgan adabiyotlar ro'yxati:**

1. A.Xojaeva "Turizm iqtisodiyoti"
2. Abdullaeva R.Sh. "Turizm va xizmat ko'rsatish sohasida innovatsiyalar: Nazariy asoslar va amaliy yechimlar" Iqtisodiyot va innovatsiyalar universiteti nashriyoti. Toshkent (2019).
3. Petrushina.M. "Innovatsion xizmat ko'rsatish strategiyalari: Teoriya va amaliyot." Yuridik va iqtisodiy nashrlar. Moskva (2018).
4. Shomahmudov N. va Karimov T. "Turizm va xizmat ko'rsatish sanoatida yangi texnologiyalar va innovatsiyalar" O'zbekiston iqtisodiyotini rivojlantirish markazi. Toshkent (2022).
5. Davlatov D. "Turizmni rivojlantirishda innovatsion yondashuvlar" Fan va texnologiyalar nashriyoti. Toshkent (2019).
6. Джумаева Г. Ж., Яхшикулова М. Т. (2023). АНАЛИЗ ПРОБЛЕМ ОРГАНИЗАЦИИ ВНУТРЕННЕГО АУДИТА В АКЦИОНЕРНЫХ КОМПАНИЯХ. Образовательные исследования в области универсальных наук, 2(3), 764-769.