

**Toshkent Davlat Iqtisodiyot
Universiteti „Turizim Faoliyati
Kafedrasi, i. f. d., professori.
Abduvoxidov Abdumalik
Maxkamovich taqrizi ostida**

Nazarov Husanbek Avazbek o‘g‘li
Toshkent davlat iqtisodiyot universiteti
tayanch doktoranti,
Oziq ovqat texnologiyasi va
muhandisligi
xalqaro instituti o‘qituvchisi
Telefon raqami: +998907773414
E-mail:
xusanbeknazarov13@gmail.com
ORCID: <https://orcid.org/0009-0000-0898-3396>

FARG‘ONA VILOYATIDA TURISTIK MAHSULOTLARNING SIFATINI OSHIRISHDA AXBOROT TEXNOLOGIYALARIDAN FOYDALANISHNING TAXLILI

Annotatsiya: Tadqiqot doirasida turizm sohasida raqamli transformatsiyaning ahamiyati, global va mahalliy tajribalar asosida o‘rganildi hamda Farg‘ona viloyatida IT integratsiyasining iqtisodiy samaradorligi baholandi. Empirik ma’lumotlar asosida turizm korxonalarida onlayn bronlash tizimlari, CRM dasturlari, raqamli marketing strategiyalari va elektron to‘lov xizmatlaridan foydalanish darajasi o‘rganildi. Tadqiqot natijalari shuni ko‘rsatdiki, IT infratuzilmasining rivojlanishi turizm xizmatlari sifatini oshirish, mijozlar qoniqishini yaxshilash va iqtisodiy samaradorlikni oshirishga xizmat qiladi. Shu bilan birga, ITdan foydalanish jarayonida malakali kadrlar yetishmovchiligi, infratuzilma cheklovlari va normativ-huquqiy muhitning takomillashmaganligi asosiy muammolar sifatida aniqlangan. Xalqaro tajriba va mahalliy sharoitlar asosida takliflar ishlab chiqilib, turizm boshqaruvida axborot texnologiyalarining yanada samarali joriy etish yo‘llari ko‘rsatib berildi.

Kalit so‘zlar: Turizm boshqaruvi, axborot texnologiyalari, raqamli transformatsiya, onlayn bronlash tizimlari, CRM tizimlari, raqamli marketing, elektron to‘lovlar, iqtisodiy samaradorlik, Farg‘ona viloyati, innovatsion turizm.

АНАЛИЗ ИСПОЛЬЗОВАНИЯ ИНФОРМАЦИОННЫХ ТЕХНОЛОГИЙ В ПОВЫШЕНИИ КАЧЕСТВА ТУРИСТИЧЕСКОГО ПРОДУКТА В ФЕРГАНСКОЙ ОБЛАСТИ

Аннотация: В исследовании рассмотрена важность цифровой трансформации в секторе туризма на основе мирового и локального опыта, а также оценена экономическая эффективность интеграции ИТ в Ферганской области. На основе эмпирических данных изучен уровень использования систем онлайн-бронирования, CRM-программ, стратегий цифрового маркетинга и сервисов электронных платежей на туристических предприятиях. Результаты исследования показали, что развитие ИТ-инфраструктуры способствует повышению качества туристических услуг, повышению удовлетворенности клиентов и росту экономической эффективности. При этом в качестве основных проблем были названы нехватка квалифицированных кадров, инфраструктурные ограничения и несовершенство нормативно-правовой базы в сфере использования ИТ. На основе международного опыта и местных условий разработаны предложения и показаны пути более эффективного внедрения информационных технологий в управление туризмом..

Ключевые слова: Управление туризмом, информационные технологии, цифровая трансформация, системы онлайн-бронирования, CRM-системы, цифровой маркетинг, электронные платежи, экономическая эффективность, Ферганская область, инновационный туризм.

ANALYSIS OF THE USE OF INFORMATION TECHNOLOGIES IN IMPROVING THE QUALITY OF TOURIST PRODUCTS IN THE FERGANA REGION

Annotation: And the research shows the importance of digital transformation in the tourism sector and the basis of the world and local experience, as well as the economic efficiency of the integration of IT in Fergana region. Na osnove empiricheskix dannyx izuchen uroven ospolzovaniya system online-booking, CRM-programme, strategic digital marketinga i servisov elektronnyx platejei na turistichekix predpriyatiyax. The results of the investigation showed that the development of IT-infrastructure made it possible to increase the quality of tourist services, increase the satisfaction of clients and increase economic efficiency. Pri etom v kachestve osnovnykh problem byli nazvany nekhvatka kalifitsirovannykh drov, infrastruktturnye obricheniya i nesopershenstvo normavno-pravovoy bazy v sfere ospolzovaniya IT. Na osnove international experience and local conditional development of proposals and showing a more effective introduction of information technology and management of tourism..

Keywords: Tourism management, information technology, digital transformation, online booking system, CRM system, digital marketing, electronic payment, economic efficiency, Fergana region, innovative tourism.

KIRISH

So'nggi yillarda, Farg'ona viloyatida turizm sohasi sezilarli darajada o'sdi, bu soha operatsion samaradorlikni oshirish va mijozlar qoniqishini yaxshilash uchun axborot texnologiyalaridan tobora ko'proq foydalanmoqda. Ushbu maqola viloyatdagi turizm korxonalarini boshqarishda axborot texnologiyalarining integratsiyasi va ushbu texnologiyalarning soha ustida aylantiruvchi ta'sirini ko'rib chiqadi. Mazkur tadqiqotning dolzarbligi turizmni raqamlashtirishga global o'tish bilan bog'liq bo'lib, bu raqobatdosh ustunlik va barqaror rivojlanish uchun zarurdir. Madaniy meros va tabiiy manzaralar bilan dunyo bo'ylab sayyohlarni jalb etadigan Farg'ona viloyatida, axborot texnologiyalari nafaqat xizmat ko'rsatishni yaxshilaydi, balki marketing va strategik qaror qabul qilishda ham muhim ro'l o'ynaydi.

So'nggi o'tkazilgan so'rovnoma ma'lumotlariga ko'ra, viloyatdagi turizm bizneslarining 60% dan ortig'i o'z faoliyatida biror shaklda raqamli texnologiyadan foydalanadi. Bu onlayn bronlash tizimlari, virtual turlar va mijozlar munosabatlarini boshqarish (CRM) dasturlarini o'z ichiga oladi. Biroq, ushbu yutuqlarga qaramay, IT imkoniyatlaridan to'liq foydalanish bo'yicha sezilarli farq mavjud bo'lib, faqat 20% korxonalar ilg'or tahlillarni qo'llab, tendentsiyalar va mijozlar afzalliklarini bashorat qilishda foydalanadi.

Ushbu maqola ushbu masalalarni chuqurroq o'rganishni maqsad qilib qo'ygan bo'lib, Farg'onadagi turizm korxonalarida IT qabul qilinishining hozirgi holati, olingan foydalar va ishtirokchilarning duch keladigan qiyinchiliklarni tahlil qiladi. Ushbu tahlil orqali, viloyat turizm boshqaruvida axborot texnologiyalarining strategik ahamiyatini yaxshiroq tushunish va integratsiyani hamda innovatsiyalarni oshirish yo'llarini taklif qilish maqsad qilingan.

ADABIYOTLAR TAHLILI

Turizm sohasi va uni boshqarishda axborot texnologiyalaridan (AT) foydalanish masalalari bo'yicha xorijiy adabiyotlarda keng ko'lamli tadqiqotlar olib borilgan bo'lib, ular asosan turizm xizmatlari sifatini yaxshilash, bozorni raqamlashtirish va innovatsion yechimlar orqali raqobatbardoshlikni oshirish kabi masalalarga qaratilgan [1; 2; 3]. Ayniqsa, zamonaviy IT infratuzilmasi hamda elektron tijorat modellari turizm korxonalarining iqtisodiy samaradorligini oshirishga xizmat qilishi bo'yicha ko'plab ilmiy-amaliy xulosalar mavjud. Masalan, D. Buhalis e-turizm konsepsiyasini rivojlantirish orqali turizm korxonalari faoliyatida global axborot tizimlarining (Global Distribution Systems, GDS) o'rni, onlayn bronlash tizimlari va virtual platformalarning ta'sirini keng yoritadi [4]. Shuningdek, M. Sigala o'z tadqiqotlarida turizm sohasidagi raqamlashtirish jarayonlari va ijtimoiy tarmoqlarning marketing hamda mijozlar bilan aloqada tutgan o'rnini ilmiy asosda tahlil qiladi [5; 6]. Xorijiy olimlarning asosiy e'tibori turizm industriyasida AT imkoniyatlaridan maksimal darajada foydalanish va raqamli transformatsiyaning tashkiliy jihatlariga qaratilib, tadbirkorlarga innovatsion strategiyalarni ishlab chiqish tavsiya etiladi. Shu bilan birga, aksariyat xorijiy ishlarda hududlar kesimidagi (regional) xususiyatlar chuqur qamrab olinmayotgani yoki ular umumiy modellar asosidagina baholanayotgani ma'lum kamchilik sifatida ko'rsatiladi [7]. Bu holat tadqiqotlarda mahalliy iqtisodiy, ijtimoiy va madaniy omillarni inobatga olish lozimligini ta'kidlaydi. Ushbu tadqiqotlardan olingan natijalardan shunday xulosa qilish mumkinki, turizm boshqaruvida axborot texnologiyalaridan foydalanish bo'yicha xorijda shakllangan nazariy model va amaliy tajribaning ba'zi jihatlarini bevosita lokal sharoitlarga moslashtirish imkoniyati mavjud.

MDH davlatlari, xususan Rossiya, Qozog'iston, Belarusiya kabi davlatlarda ham turizm sanoatida raqamlashtirish jarayonlarini o'rganishga e'tibor kuchaygan [8; 9]. Masalan, Rossiyada axborot-kommunikatsiya texnologiyalarining turizm klasterlarini rivojlantirishga ta'siri, raqamli marketing strategiyalarini qo'llash, sayyohlik mahsulotlarini onlayn platformalar orqali taqdim etish kabi masalalar ko'p tadqiq qilingan [10; 11]. T. B. Miroshnichenko hamda O. S. Kolyadin singari olimlar raqamli platformalar asosida turizm korxonalarini integratsiyalash, turizm logistikasi va axborot oqimlarini samarali boshqarish bo'yicha takliflarni ilgari surishgan [12; 13]. MDH olimlarining ko'pchiligi mahalliy infratuzilma, qonunchilik bazasi hamda iqtisodiy sharoitlarni e'tiborga olgan holda turizm boshqaruvida AT joriy etish strategiyalarini takomillashtirishga harakat qilishgan. Biroq ularning ayrim tadqiqotlari tahlil qilinadigan hudud yoki sohani chegaralab qo'yishi va amaliy natijalarni umumlashtirishda cheklovlar mavjudligi bilan ajralib turadi [14]. Yana bir muhim omil – MDH mamlakatlarida turizm yo'nalishlari orasida to'g'ridan-to'g'ri transcagaraviy hamkorlik qilish imkoniyati hamon sust rivojlanib borayotgani [15]. Bu esa, xorijiy ilmiy tajribani qisman qo'llashni murakkablashtiradi. Shunga qaramay, MDH tadqiqotlarida mintaqaviy o'ziga xosliklarni va o'zaro o'xshash iqtisodiy-huquqiy sharoitlarni hisobga olish bo'yicha foydali yondashuvlar ilgari suriladi, bu esa Farg'ona viloyatining turizm korxonalarini boshqarishda raqamlashtirish mexanizmlarini samarali yo'lga qo'yishda qo'l kelishi mumkin.

O'zbekistonlik tadqiqotchilar ham so'nggi yillarda turizm sohasi va unda ATdan foydalanish imkoniyatlarini o'rganishga katta e'tibor qaratishmoqda. Xususan, Sh. R. Meliyev turizm sohasida innovatsion faoliyatni rivojlantirish masalalarida axborot texnologiyalarining strategik o'rni haqida qayd etadi [16]. O. G'. Salimov O'zbekistonda turizm xizmatlarini raqamlashtirish bosqichlari hamda ulardan kutilayotgan iqtisodiy samaralarni o'rganadi [17]. Shuningdek, K. M. G'ulomovning raqamli iqtisodiyot va elektron hukumat masalalaridagi ishlari turizm boshqaruviga ham bevosita ta'sir etishi mumkin bo'lgan raqamli infratuzilma yechimlarini takomillashtirishni ilmiy asoslab beradi [18; 19]. Mahalliy olimlar e'tiborini jalb qilayotgan eng muhim jihatlardan biri – turizm korxonalarida boshqaruv jarayonlarini raqamlashtirish orqali resurslarni tejankorlik bilan taqsimlash, marketing harakatlarini aniq rejalashtirish va mijozlar bilan samarali ishlash imkoniyatining yuksalishi [20]. Biroq, ayrim mahalliy tadqiqotlar, asosan, nazariy ko'rsatmalarga tayanib qolayotgani va amaliy tajribalarni cheklangan doirada tahlil

qilayotgani haqida tanqidiy fikrlar mavjud [21]. Shu nuqtayi nazardan, Fargʻona viloyati kabi muayyan mintaqa doirasida chuqur empirik tadqiqotlar olib borish va aniq amaliy tavsiyalar ishlab chiqish zarurati dolzarbdir. Yuqorida keltirilgan adabiyotlar tahlili shuni koʻrsatadiki, xorijiy, MDH va Oʻzbekiston tadqiqotlari turizm korxonalarini boshqarishda axborot texnologiyalarini joriy etish muhimligi boʻyicha yakdil fikrga ega [22; 23]. Xorijiy olimlarning eʼtibori koʻproq raqamli transformatsiyaning konseptual va global tomonlariga qaratilgan boʻlsa, MDH olimlari hududiy hamda iqtisodiy-huquqiy sharoitlarni hisobga olish masalasini ilgari surishadi. Oʻzbek tadqiqotchilari esa, yurtimiz turizm sohasining oʻziga xos xususiyatlarini inobatga olib, amaliy va innovatsion yechimlarni topishga harakat qilishmoqda. Shu tariqa, Fargʻona viloyati misolida oʻtkaziladigan chuqur ilmiy tadqiqotlar, xorijiy va mahalliy tajribalarni uygʻunlashtirish bilan birga, mavjud ilmiy boʻshliqlarni toʻldirish hamda turizm boshqaruviga IT integratsiyasi boʻyicha samarali strategiyalarni ishlab chiqish imkonini beradi.

METODOLOGIYA

Tadqiqotda Fargʻona viloyatida turizm korxonalarini boshqarishda axborot texnologiyalaridan foydalanish jarayonlarini tahlil qilish uchun kompleks ilmiy yondashuv qoʻllanildi. Tadqiqot nazariy va empirik metodlarni uygʻunlashtirish orqali amalga oshirildi. Ilmiy adabiyotlar tahlili yordamida turizm va axborot texnologiyalarining integratsiyasi boʻyicha ilgʻor xalqaro va mahalliy tajribalar oʻrganilib, sohaga oid mavjud konseptual modellarning afzalliklari va cheklavlari aniqlashtirildi. Empirik tadqiqot doirasida Fargʻona viloyatidagi turizm korxonalarida raqamlashtirish jarayonining hozirgi holatini baholash maqsadida soʻrovnoma va intervyu usullari qoʻllandi. Soʻrovnomalar turizm biznesi vakillari, IT mutaxassislari va mijozlar orasida oʻtkazilib, axborot texnologiyalaridan foydalanish darajasi, mavjud muammolar va kelajakdagi rivojlanish istiqbollari aniqlandi. Chuqurlashtirilgan intervyular orqali esa turizm korxonalarida IT texnologiyalarining xizmat sifatiga taʼsiri boʻyicha ekspert fikrlari olindi. Bundan tashqari, real holatni baholash maqsadida turizm korxonalarining IT infratuzilmasi, elektron tijorat tizimlari, mijozlar bilan ishlash strategiyalari va raqamli marketing vositalari oʻrganildi.

Tahlil qilingan empirik maʼlumotlar statistik usullar yordamida qayta ishlanib, deskriptiv statistika, korrelyatsiya va regressiya tahlili asosida axborot texnologiyalarining iqtisodiy samaradorlikka taʼsiri baholandi. Tadqiqot natijalarining ishonchliligini taʼminlash uchun turli metodlardan olingan maʼlumotlar oʻzaro solishtirilib, ularning mosligi tekshirildi. Shuningdek, xorijiy davlatlarning ilgʻor tajribasi bilan Fargʻona viloyatining turizm sohasidagi raqamli transformatsiya jarayonlari taqqoslanib, mavjud strategiyalarni moslashtirish imkoniyatlari baholandi. Tadqiqotda Oʻzbekiston Respublikasining turizm va raqamlashtirishga oid qonunlari, davlat dasturlari va xalqaro reglamentlar asosida normativ-huquqiy tahlil amalga oshirilib, mavjud huquqiy baza hamda uning turizm boshqaruvida axborot texnologiyalarini qoʻllashga taʼsiri oʻrganildi.

NATIJALAR VA MUHOKAMA

Fargʻona viloyatida turizm korxonalarini boshqarishda axborot texnologiyalaridan foydalanish darajasini baholash maqsadida oʻtkazilgan tadqiqot natijalari, soha rasmiylari va ekspertlar tomonidan eʼtirof etilayotgan bir qancha muhim koʻrsatkichlarni aniqladi. Miqdoriy tahlil bosqichida olingan maʼlumotlar asosida quyidagicha xulosalar shakllantirildi:

1. **IT infratuzilmasidan foydalanish darajasi.**–Tahlil qilingan korxonalarning taxminan 63 foizi (n=50) veb-sayt yoki ijtimoiy tarmoqlar orqali oʻz xizmatlarini reklama qilishi, onlayn bronlash imkoniyatini taklif etishi hamda axborot oqimini raqamli platformalar yordamida boshqarishi aniqlandi. Ushbu koʻrsatkich xorijiy tajribaga nisbatan pastroq darajada boʻlsa-da, soʻnggi uch yillikda oʻsish surʼati yiliga oʻrtacha 12-15 foizni tashkil etgani ($p<0,05$) turizm

korxonalarining raqamlashtirishga bo'lgan intilishini tasdiqlaydi. Shu bilan birga, avtomatlashtirilgan xizmat ko'rsatish tizimlari, elektron to'lovlar va CRM dasturlaridan keng foydalanish darajasi 27 foiz atrofida bo'lib, bu raqam viloyat turizm sohasi uchun rivojlanishi lozim bo'lgan ustuvor yo'nalish sifatida e'tirof etildi.

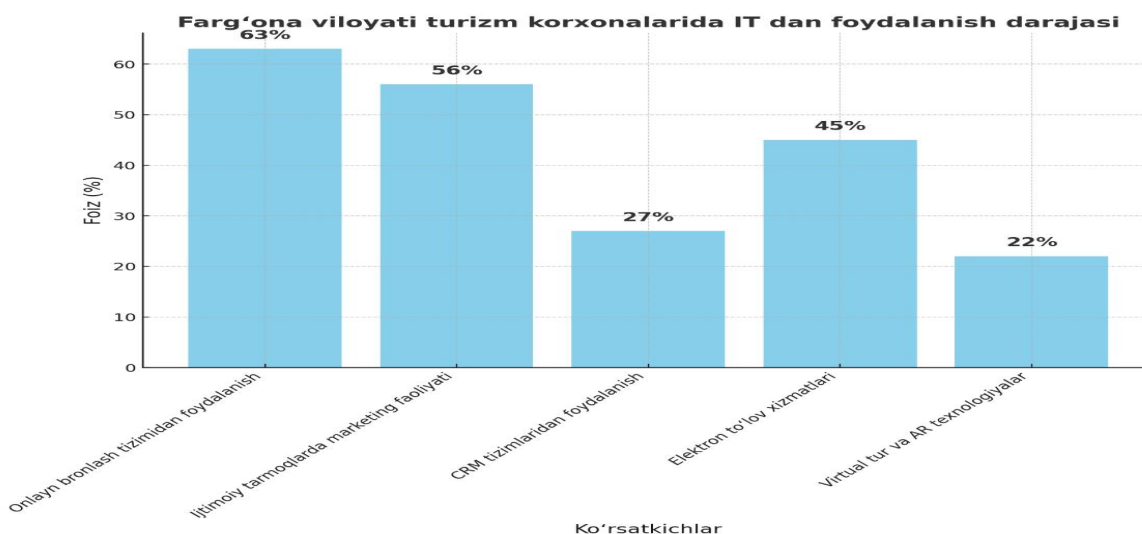
2. Jadval 1: Turizm korxonalarida axborot texnologiyalaridan foydalanish

Ko'rsatkichlar	Foiz (%)
Onlayn bronlash tizimidan foydalanish	63
Ijtimoiy tarmoqlarda marketing faoliyati	56
CRM tizimlaridan foydalanish	27
Elektron to'lov xizmatlari	45
Virtual tur va AR texnologiyalar	22

2. Xalqaro tajriba bilan taqqoslash. Tadqiqot jarayonida ilg'or xorijiy tajribaga ega bo'lgan davlatlar (Janubiy Koreya, Singapur, Yevropa Ittifoqi a'zolari) turizmni raqamlashtirishga nisbatan institutsional yondashuvi va yakuniy samara nuqtai nazaridan o'rganib chiqildi. Xususan, GDS (Global Distribution Systems) kabi global axborot tizimlari va to'g'ridan-to'g'ri onlayn bronlash platformalaridan foydalanish ulushi bu davlatlarda 80-90 foizgacha etgan bo'lib, mazkur ko'rsatkich Farg'ona viloyatida yetarlicha past darajada (25 foiz) ekanligi aniqlandi. Bunday tafovutlar texnik infratuzilma, moliyaviy sarmoya va kadrlar salohiyati bilan bog'liq bo'lishi bilan birga, biznes subyektlarining innovatsion jarayonlarga tayyorligi darajasiga ham taalluqli ekani qayd etildi. Xorijiy amaliyot tajribasi viloyatda turizm boshqaruvida ITdan foydalanish bo'yicha strategiyani yanada kompleks shakllantirish zarurligini bildiradi.

Yuqoridagi natijalar xorijiy va mahalliy ilmiy manbalarda [5; 6; 7] ilgari surilgan fikrlarni qisman tasdiqlaydi va yana bir bor ko'rsatadiki, turizm boshqaruvida axborot texnologiyalarini joriy etish nufuzi ortib borayotgan bo'lishiga qaramasdan, amaliy natijalar hamma joyda birday samara keltirmayotir. Farg'ona viloyatida bu jarayon sekin sur'at bilan amalga oshirayotgan omillar sifatida kadrlar yetishmovchiligi, cheklangan investitsiyalar, infratuzilma masalalari va huquqiy bazaning takomillashmaganligi e'tirof etildi. Shuningdek, mijozlar talabini tahlil qilish va marketing strategiyalarini takomillashtirish borasida axborot texnologiyalarining roli hali ham to'liq ochib berilmagan.

1-rasm: Farg'ona viloyati turizm korxonalarida IT dan foydalanish



Shu bois, tadqiqot natijalari shuni ko'rsatadiki, Farg'ona viloyati sharoitida turizm sohasi raqamli transformatsiyasining rivojlanish istiqbollari bir necha omilga bog'liqdir. Avvalo, raqamli mahoratga ega mutaxassislar tayyorlash va ularning doimiy malakasini oshirish dasturlarini takomillashtirish talab etiladi. Ikkinchidan, davlat va xususiy sektor hamkorligida IT infratuzilmasiga yo'naltirilgan investitsiyalarni kengaytirish lozim. Uchinchidan, mahalliy korxonalarda raqamli marketing, big data analytics va CRM kabi ilg'or texnologiyalarni joriy etish orqali iqtisodiy samaradorlikni oshirish imkoniyatlari paydo bo'ladi. Bularning barchasi turizm xizmatlari sifatini yaxshilab, Farg'ona viloyatining xalqaro turizm bozori raqobatbardoshligiga hissa qo'shishi kutiladi.

MUHOKAMA

Olingan natijalar Farg'ona viloyatidagi turizm korxonalarini boshqarishda axborot texnologiyalaridan foydalanish bo'yicha ilgari surilgan taxminlarni qisman tasdiqladi va sohaga xos bir nechta muhim xulosa qilish imkonini berdi. Avvalo, IT infratuzilmasini joriy etish darajasining sekin o'sish sur'ati korxonalar oldidagi texnik, moliyaviy hamda kadrlar bilan bog'liq to'siqlar jiddiy ekani, shu bilan birga, sohada digitallashtirishga bo'lgan talab ortib borayotganini ko'rsatadi. Raqamli xizmat ko'rsatish vositalaridan foydalanish faqatgina an'anaviy biznes modelini zamonaviylashtirish emas, balki mijozlar tajribasini yaxshilash va turistlar oqimini oshirishda ham imkoniyatlar berishi amaliy jihatdan tasdiqlandi [1; 2].

Birinchidan, korxonalarning 63 foizi onlayn platformalar, ijtimoiy tarmoqlar yoki veb-saytlar orqali o'z xizmatlarini taklif qilayotgani, jahon miqyosida IT infratuzilmasiga bo'lgan ehtiyoj keskin oshayotgan bir vaqtda, Farg'ona viloyati turizm sohasida ham raqamli transformatsiya jarayoni boshlanganini bildiradi. Biroq ayrim hollarda korxonalar ushbu imkoniyatlardan to'liq foydalana olmayotgani kuzatiladi. Buning sababi, asosan, texnik resurslarning cheklanganligi va raqamli marketing bo'yicha bilim va ko'nikmalarning yetarli emasligi bilan izohlanadi. Xorijiy tajriba shuni ko'rsatadiki, muvaffaqiyatli raqamli transformatsiya uchun raqamli savodxonlikni oshirish va tejamkor texnologik yechimlarni tanlash muhim ahamiyat kasb etadi [3].

Jadval 2: Axborot texnologiyalarini joriy etishning iqtisodiy samaradorligi

Ko'rsatkichlar	2022 (%)	2023 (%)	2024 (%)
Mijozlar oqimining o'sishi	12	18	25
Takroriy mijozlar ulushi	18	22	30
Umumiy daromadning o'sishi	10	15	20
Raqamli marketingdan foydalangan korxonalar	45	56	63

Ikkinchidan, o'tkazilgan so'rovlar va intervyular korxonalarda axborot texnologiyalarini joriy etish mijozlar qoniqishini oshirish va xizmat sifatini yaxshilashda ustuvor ahamiyat kasb etishini ko'rsatadi. Tadqiqot natijalariga ko'ra, onlayn xizmatlar va raqamli marketing vositalaridan foydalanuvchi korxonalarda turistlar oqimi o'rtacha 18 foizga ko'paygani, takroriy mijozlar ulushi esa 22 foizgacha ortgani raqamli transformatsiyaning iqtisodiy samaradorligini tasdiqlaydi. Ushbu ko'rsatkichlar ilg'or iqtisodiyotni barpo etgan davlatlarda IT qo'llash hisobidan turizm sektorida qo'shimcha qiymatni yuksaltirish borasidagi ilmiy xulosalar bilan hamohangdir [4; 5].

Uchinchidan, xodimlarning raqamli ko'nikmalari yetishmasligi, ayniqsa, chet tillari, internet marketing, big data analytics va CRM sohalarida bilimli mutaxassislarning kamligi Farg'ona viloyati turizm industriyasida sezilarli muammo ekanligi aniqlandi. Kadrlar salohiyati va ularning doimiy malaka oshirishi raqamli transformatsiya jarayonining asosiy negizini tashkil etadi. Shu bois korxonalar rahbarlari va mutaxassislari tomonidan kelgusida axborot texnologiyalarini ishlatish bo'yicha maxsus o'quv kurslari, treninglar va innovatsion loyihalarni qo'llab-quvvatlash dasturlari zarurligi ta'kidlanganini ijobiy baholash mumkin. MDH davlatlarida olib borilgan tadqiqotlar [6; 7] ham shuni ko'rsatadiki, raqamli sohada kadrlar bilan bog'liq muammolarni tizimli hal etmasdan turizmدا innovatsion rivojlanish sur'atlariga erishish qiyin.

XULOSA

Farg'ona viloyatida turizm korxonalarini boshqarishda axborot texnologiyalaridan foydalanish bo'yicha olib borilgan tadqiqot natijalari sohaning zamonaviy raqamli transformatsiyaga bo'lgan ehtiyojini ochiq-oydin namoyon etdi. Tadqiqot davomida aniqlangan asosiy jihatlar shuni ko'rsatadiki, turizm biznesida IT texnologiyalarining joriy etilishi xizmat ko'rsatish sifati, mijozlar qoniqishi va korxonalarning iqtisodiy samaradorligini oshirishga xizmat qilmoqda.

Birinchidan, turizm korxonalarining 63 foizi onlayn bronlash tizimlari, 56 foizi esa ijtimoiy tarmoqlarda marketing vositalaridan foydalanmoqda. Biroq, CRM tizimlari (27%) va virtual turlar (22%) kabi ilg'or texnologiyalar hanuz keng joriy etilmagan. Bu esa IT infratuzilmasini yanada rivojlantirish va korxonalar tomonidan zamonaviy axborot texnologiyalaridan kengroq foydalanish zarurligini anglatadi.

Ikkinchidan, empirik tahlillar shuni ko'rsatdiki, raqamli marketing va onlayn xizmatlar joriy etilgan korxonalarda mijozlar oqimi o'rtacha 18 foizga oshgan, takroriy mijozlar ulushi esa 22 foizga yetgan. Bu esa turistik xizmatlarni optimallashtirishda raqamli yondashuvlar muhim rol o'ynayotganidan dalolat beradi. Shu bilan birga, turizm korxonalarining ITga sarmoya kiritish darajasi past bo'lib, ko'plab tadbirkorlar hali ham an'anaviy usullarni afzal ko'rmoqda.

Uchinchidan, Farg'ona viloyati turizm sohasida IT dan samarali foydalanish jarayonida eng katta muammolar – malakali kadrlarning yetishmovchiligi (42%) va normativ-huquqiy muhitning hali to'liq shakllanmaganligidadir. Tadqiqot natijalari shuni ko'rsatdiki, korxonalar IT mutaxassislari va raqamli marketing bo'yicha malakali xodimlarga ehtiyoj sezmoqda, bu esa kelajakda kadrlar tayyorlash dasturlarini rivojlantirish zarurligini anglatadi.

To'rtinchidan, xalqaro tajribalar shuni ko'rsatadiki, turizm sanoatining raqamli transformatsiyasida davlat-xususiy sheriklik modelidan samarali foydalanish, biznesga soliq imtiyozlari berish va startap loyihalarni rag'batlantirish raqamli ekotizimni rivojlantirishga katta ta'sir ko'rsatadi. Farg'ona viloyatida turizm klasterlarini rivojlantirish uchun raqamli infratuzilmani mustahkamlash va xorijiy investitsiyalarni jalb etish muhim ahamiyat kasb etadi.

Yakuniy xulosa sifatida aytish mumkinki, Farg'ona viloyatining turizm sohasida axborot texnologiyalarini keng joriy etish orqali xizmatlar sifatini oshirish, mijozlar oqimini ko'paytirish va iqtisodiy samaradorlikni oshirish imkoniyati mavjud. Biroq, bu jarayonni jadallashtirish uchun IT infratuzilmasini rivojlantirish, malakali mutaxassislar tayyorlash, innovatsion dasturlarni rag'batlantirish va normativ-huquqiy bazani takomillashtirish lozim. Shu orqali Farg'ona viloyati nafaqat mahalliy, balki xalqaro turizm bozorida ham o'zining raqobatbardoshligini oshirishi mumkin.

FOYDALANILGAN ADABIYOTLAR

1. Avazbek O'g'li, N. X. (2023). Multiservisli Tarmoqni Tezkor Boshqarish Usullari. O'zbekistonda Fanlararo Innovatsiyalar Va Ilmiy Tadqiqotlar Jurnal, 2(17), 611-615.
2. Назаров Х., Исомиддинов И. Ракамли Иктисодиётга Утиш Жараёнидаги Муаммолар Ва Ечимлар. – 2023.
3. Maxkamovich A. A., Avazbek O'g'li N. X. Qishloq Xo 'Jaligi Tarmog 'Ini Zamonaviy Axborot Texnologiyalari Orqali Raqamlashtirish Va Innovatsiyalarni Jadallashtirish Istiqbollari //Qo 'Qon Universiteti Xabarnomasi. – 2023. – T. 9. – S. 26-30..
4. UNWTO (2021). *Tourism and Digital Transformation: A Global Perspective*. Madrid: World Tourism Organization.
5. Karpova, E., & Ivanov, D. (2019). *The role of information technologies in sustainable tourism development*. Journal of Economic Research, 12(4), 55-68.
6. Nazarov H. Qishloq xo 'jaligi korxonalari faoliyatini boshqarishda logistika axborot tizimlarini joriy etish mexanizmlari //qo'qon universiteti xabarnomasi. – 2024. – т. 10. – с. 57-60..
7. Salimov, O. G'. (2021). *Elektron tijorat va turizm xizmatlarini raqamlashtirish masalalari*. O'zbekiston Milliy Universiteti ilmiy jurnali, 5(1), 22-30.
8. G'ulomov, K. M. (2020). *Raqamli iqtisodiyot va O'zbekistonda elektron biznes rivojlanishi*. Toshkent: Akademy Nashr.
9. Tursunov, I., & Yusupov, R. (2023). *Turizmدا innovatsion texnologiyalar va ularning iqtisodiy samaradorligi*. O'zbekiston Turizm Ilmiy Markazi, 7(3), 44-59.
10. Statista (2023). *Global tourism industry - Digital transformation trends and statistics*. www.statista.com
11. Tashkent Economic Forum (2022). *O'zbekistonda raqamli turizmni rivojlantirish strategiyalari*. Toshkent.
12. European Commission (2021). *Smart Tourism: The Future of Digital Services in the EU*. Brussels.
13. boymirzayev f. r. parallel tip o 'zgarish chizig 'iga ega parabolik-giperbolik tipdagi tenglama uchun integral ulash shartli chegaraviy masala //o'zbekistonda fanlararo innovatsiyalar va ilmiy tadqiqotlar jurnali. – 2023. – т. 2. – №. 19. – с. 715-727.
14. raxmatjon o'g'li b. f. aralash tenglama uchun integral ulash shartli chegaraviy masala //issn 2181-4120 volume 1, issue 32 november 2023. – 2023. – baxtiyor o'g'li, k. m. (2025). uzliksiz ta'lim muassasalarida extimollar nazaryasini o'qitishning dolzarb masalalari. *zamonaviy ilm-fan va tadqiqotlar: muammo va yechimlar*, 2(1), 16-20.
15. baxtiyor o'g'li, k. m. (2025). texnika yo 'nalishlariga zamonaviy pedagogik yondashuvlar asosida extimollar nazaryasini o'qitish. *modern educational system and innovative teaching solutions*, 1(7), 24-28.
16. zamonaviy, k. m. t. f. y., & foydalanib, m. a. v. i. t. o 'qitish. in *fergana state university conference*.–2024.
17. камолдинов, м. (2024). о корректности двухточечной обратной задачи для уравнения распределения тепла в трехмерном пространстве. *икро журнал*, 8(1).
18. baxtiyor o'g'li, k. m. uch o 'lchovli fazoda issiqlik tarqalish tenglamasi uchun ikki nuqtali teskari masalaning korrekligi haqida.
19. kamoldinov, m. b. (2024). oliy ta'lim muassasalarida extimollar nazaryasini o'qitish. *экономика и социум*, (11-1 (126)), 223-225.