

## USE OF TELECOMMUNICATION SERVICES IN THE DEVELOPMENT OF TOURISM

**R.S. Amriddinova**

*Associate Professor, PhD.*

*Samarkand Institute of Economics and Service*

*Samarkand, Uzbekistan*

**G.Kh. Shirinova**

*Master's student*

*Samarkand Institute of Economics and Service*

*Samarkand, Uzbekistan*

### ABOUT ARTICLE

**Key words:** Uzbekistan, pilgrimage, tourism.

**Abstract:** The article provides information and discusses the development of tourism. There are proposals for the development of pilgrimage tourism in Uzbekistan.

**Received:** 19.06.22

**Accepted:** 21.06.22

**Published:** 23.06.22

## ТУРИЗМ ФАОЛИЯТИНИ РИВОЖЛАНТИРШДА ТЕЛЕКОММУНИКАЦИЯ ХИЗМАТЛАРИДАН ФОЙДАЛАНИШ

**Р.С. Амриддинова**

*Доцент, и.ф.н.*

*Самарқанд иқтисодиёт ва сервис институти*

*Самарқанд, Ўзбекистон*

**Г.Х. Ширинова**

*Магистратура талабаси*

*Самарқанд иқтисодиёт ва сервис институти*

*Самарқанд, Ўзбекистон*

### МАҚОЛА ҲАҚИДА

**Калит сўзлар:** Ўзбекистон, зиёрат, туризм.

**Аннотация:** Мақолада туризмни ривожлантириш масаласи ҳақида маълумотлар берилган ва муҳокама қилинган. Ўзбекистонда зиёрат туризмини ривожлантириш бўйича таклифлар киритилган.

## ИСПОЛЬЗОВАНИЕ ТЕЛЕКОММУНИКАЦИОННЫХ УСЛУГ В РАЗВИТИИ ТУРИЗМА

**Р.С. Амриддинова**

*Доцент, PhD.*

*Самаркандский институт экономики и сервиса*

*Самарканд, Узбекистан*

**Г.Х. Ширинова**

*студент магистратуры*

*Самаркандский институт экономики и сервиса*

*Самарканд, Узбекистан*

### О СТАТЬЕ

<b>Ключевые слова:</b>	Узбекистан, паломничество, туризм.	<b>Аннотация:</b>	В статье представлена информация и рассмотрено развитие туризма. Есть предложения по развитию паломнического туризма в Узбекистане.
------------------------	------------------------------------	-------------------	---

### КИРИШ

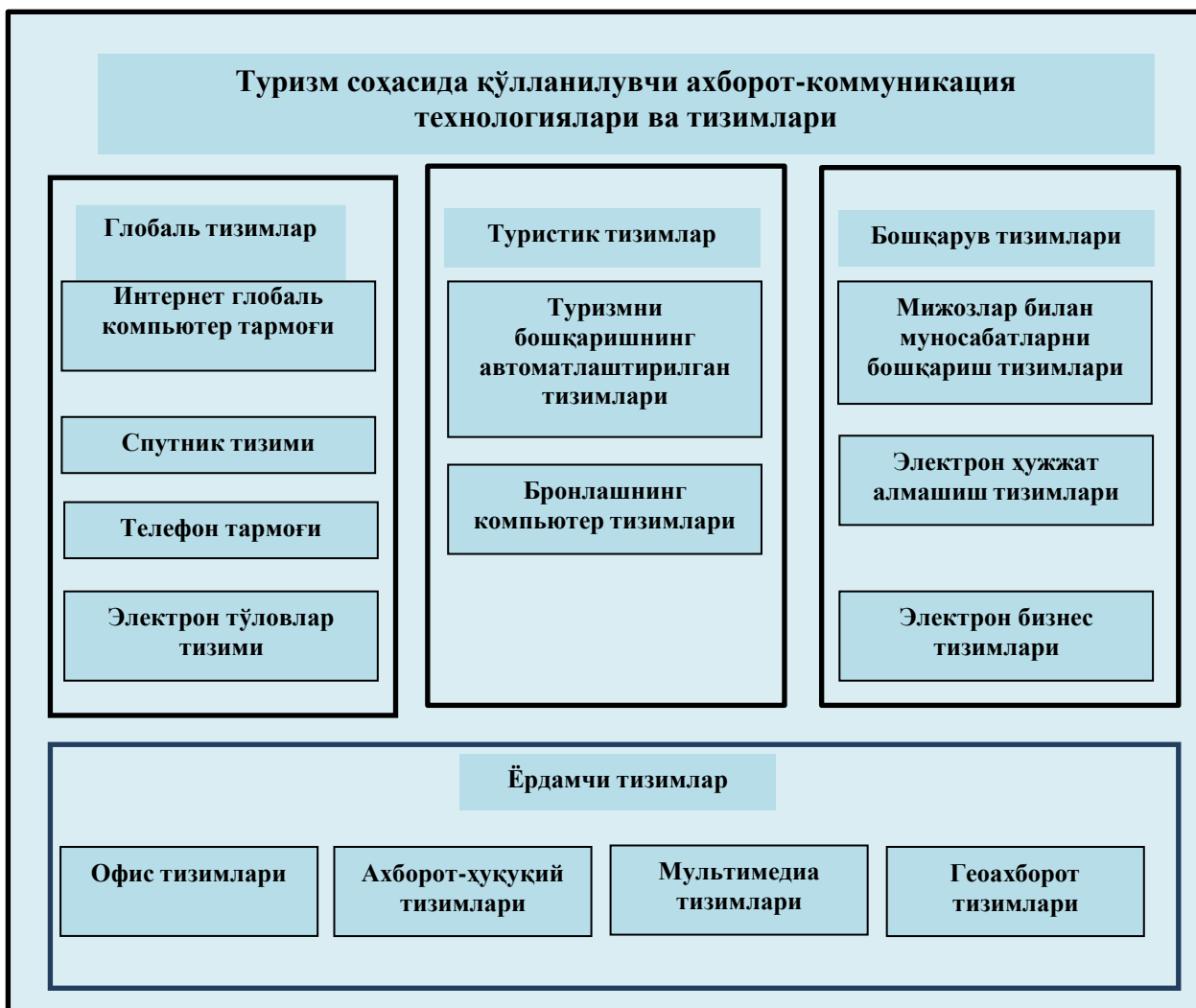
Сўнгги йилларда туризм соҳаси, жумладан меҳмонхона фаолияти янги ахборот-коммуникация технологияларини татбиқ этилиши таъсирида сезиларли ўзгарди. Турли соҳаларда қўлланиладиган дастурий маҳсулотлар дунё бозорида доимий янгиланиб бормоқда, шунинг учун, туризм ва меҳмонхона бизнесида ахборот-коммуникация технологиялари инновацияларини тўғри танлаш ва фойдаланиш муаммоси янада кўпроқ аҳамият касб этади. Улар бизнесни бошқаришга имкон берувчи восита бўлиб хизмат қилади.

Туризм соҳаси матнлар, электрон жадваллар ва маълумотлар омборибилан ишлаш технологиясини кенг оммалаштиришдан бошлаб, айрим туристик фирма ва меҳмонхоналар ишини автоматлаштиришни таъминловчи махсус дастурий маҳсулотлардан фойдаланишгача бўлган турли ахборот-коммуникация технологияларини тадқиқ этилишини талаб қилади. Ушбу мақолада замонавий ахборот-коммуникация технологиялари, жумладан CRM- тизимидан фойдаланиш туристик ташкилотлар даромади, меҳнат унумдорлиги, рақобатбардошлигини оширишнинг омили эканлиги асосланган.

### АСОСИЙ ҚИСМ

Туризм соҳасида қўлланилувчи турли ахборот-коммуникация технологиялари ва тизимлари 1-расмда келтирилган. Унга кўра туризм соҳасида қўлланилувчи ахборот-коммуникация технологиялари ва тизимлари тўртта омил билан таърифланади: глобалъ тизимлар, туристик тизимлар, бошқарув тизимлари ва ёрдамчи тизимлар. Глобалъ тизимлар (интернеттармоғи, спутник тизими, телефон тармоғи, электрон тўловлар тизими) орқали ўзаро алоқалар тармоқлар бўйича амалга оширилади, туристик тизимлар (туризмни бошқаришнинг автоматлаштирилган тизимлари, бронлашнинг компьютер тизимлари)

тармоқлардан фойдаланган ҳолда туризм хизматларини амалга оширади, бошқарув тизимлари (мижозлар билан муносабатларни бошқариш тизимлари, электрон ҳужжат алмашиш, электрон бизнес тизимлари) туристик хизматларни амалга ошириш жараёнида ахборот- коммуникация тизимларини бевосита қўллаган ҳолда туристик бошқарувни амалга оширади, ёрдамчи тизимлар (офис тизимлари, ахборот-ҳуқуқий тизимлар, мультимедиа тизимлари, геоахборот тизимлари) ахборотларни қайта ишлаш имконини беради.



**1-расм. Туризм соҳасида қўлланилувчи ахборот-коммуникация технологиялари ва тизимлари**

Ҳозирги кунда туристик бизнес борган сари мураккаб, турли режали ва динамик кўринишда шаклланмоқда. Технологиялар, инсонлар, ахборот, пул, бошқарув тизими аввалгига қараганда жадалроқ ўзгармоқда ҳамда бу бозор ва ташкилот рақобатбардошлилигини ошишига олиб келмоқда.

ISM Inc ташкилотчиси ва президенти Б.Голденберг ва етакчи дунё экспертлари

фикрига кўра, туризм соҳасидаги CRM-технологияси ва CRM- тизимида қўлланилувчи дастурий воситалар мижозларни йўқотмаслик йўлларида бири ҳисобланади. CRM тизимидан фойдаланиш харажатларнинг сезиларли қисқаришига ва ходимнинг истеъмолчи билан ҳар бир алоқасининг фойдали иш коэффицентини ошишига олиб келади. CRM (CustomerRelationship Management) термини инглиз тилидан олинган бўлиб, ўзбек тилида “мижозлар билан ўзаро муносабатларни бошқариш” маъносини билдиради. Ахборот-коммуникация технологиялари нуқтаи назаридан қараганда CRM – бу ходимни мижозлар билан муносабатларини бошқариш воситаси бўлиб, ташкилотларга уларнинг ўзаро алоқасини қайд қилиш, даромадлиш имкониятларини мумкин қадар кенгайтириш ва ташкилий, меъёрий қоидаларга риоя қилиш самарадорлигини ошириш имконини беради. Берилган ахборот-коммуникация мижозлар билан уларнинг ҳусусий эҳтиёжларини изоҳлаш орқали узоқ муддатли ва даромадли ўзаро муносабатларни яратишга йўналтирилган.

CRM-тизими мижоз ҳақидаги маълумотларни аниқлаштиришни амалга оширувчи компьютер дастури бўлиб, ушбу тизим ёрдамида янги мижозларни жалб қилиш ва аввалги мижозларни йўқотмаслик, харажатларни пасайтириш, меҳнат унумдорлигини ошириш ва натижада савдо ҳажми ва даромадни кўпайтириш, туристик ташкилот рақобатбардошлилигини ошириш каби мақсадларида қўлланилади. CRM-тизими мижоз ва шериклар билан ҳамкорликнинг аниқ ва равшан жараёнини ташкил этиш, самарали маркетингга савдо ташкил этиш, мижозлар содиқлигини шакллантириш, ташкилот барча ходимлари ишини келишилган тарзда назорат қилиш вазифаларини бажаради. Белгиланган вазифаларни бажариш жараёнида замонавий CRM-тизими қуйидаги компонентларга эга бўлиши зарур:

- алоқа ва мижозлар базасини бошқариш;
- савдони бошқариш;
- телефон орқали савдо (телемаркетинг);
- вақтни бошқариш (тайм-менежмент);
- мижозларга хизмат кўрсатиш (сотувдан кейинги хизмат);
- маркетингни бошқариш(сўровнома, анкета тўлдириш);
- юқори раҳбарият учун ҳисобот;
- бошқа ахборот тизимлари билан ўзаро боғланиш;
- маълумотларни бир-бирига мослаштириш;
- электрон савдони бошқариш (ташкилот веб-сайти билан боғланиш,мижозлар ва шериклар учун портал);

- мобиль савдони бошқариш (компьютер, ноутбук ёки узокдан фойдалана олиш)

Мана шундай CRM тизимларидан бири бугунги кунда лойиҳа сифатида иш олиб борилаётган “Самарқанд шаҳар меҳмонхоналари учун келиш манзил варақаси ҳисоботини онлайн киритиш портали”ни кўриб чиқиш мумкин. Ушбу лойиҳадан кўзда тутилган мақсад – меҳмонлар келишининг манзил варақасини рўйхатга олиш маълумотларини ҳисобга олишни онлайн киритиш бўйича Самарқанд шаҳар хорижга чиқиш ва келиш, фуқароликни расмийлаштириш бошқармасига Тошкент шаҳри меҳмонхоналари томонидан ҳафталик ҳисоботларини тақдим қилишни енгиллаштириш ва оптималлаштириш ҳисобланади. Бу борада вазифа этиб Тошкент шаҳрида жойлашган ҳар бир меҳмонхоналарда мижозларни ҳисобга олишни онлайн киритиш учун мўлжалланган, юқори технологияларнинг замонавий стандартларга жавоб берувчи, хавфсизлик талабларига мос ва “Тадбиркорлик субъектларига давлат хизматлари кўрсатиш тартибини янада такомиллаштириш чора-тадбирлари тўғрисида” Ўзбекистон Республикаси Вазирлар Маҳкамасининг 31.12.2014 йилдаги №377-сон ва “Давлат хизматлари кўрсатиш ҳамда давлат органлари ва бошқа ташкилотларнинг идоралараро ахборот ҳамкорлиги тартибини янада такомиллаштириш чора-тадбирлари тўғрисида” Ўзбекистон Республикаси Вазирлар Маҳкамасининг 13.05.2015 йилдаги 120-сонли қарорларида белгиланган вазифаларга жавоб берувчи портални ишлаб чиқиш белгиланган.

Берилган вазифанинг ечими ҳозирги пайтда KABUS компанияси меҳмонхоналардаги туристлар жамоаси ҳақидаги ҳисоботларни қабул қилиш бўйича лойиҳани ишлаб чиқди ва ишга туширди. Юқоридагиларни ҳисобга олган ҳолда айтиш мумкинки, меҳмонхона администраторлари учун ходимларни вақтсарфини камайтирувчи, ҳисоботларни жўнатиш имкониятини берувчи ягона “шахсий кабинет”га эга бўлишлари қулай бўлади. Бунинг учун лойиҳа иш жараёни – иш жараёнини вужудга келтириш, тестдан ўтказиш, ишга тушириш зарур; иш суръати таклифга қатъий жавоб беради ва жараён онлайн-режимда акс эттирилади.

Ишлаш жараёнига меҳмонхона, сервер ва техник нуктаи назардан қуйидагича тавсиф бериш мумкин:

Меҳмонхона томонидан:

- меҳмонлар ҳақидаги ҳисоботларни жўнатиш бўйича жавобгар меҳмонхона ходими тайинланади;
- меҳмонхонанинг тайёр профили, яъни меҳмонхона номи, реквизитлари, боғланиш учун телефон ва бошқаларнинг мавжудлиги;
- алоҳида янги локал тармоқ ташкил этиш ёки мавжуд локал тармоққа уланиш

зарурати йўқ, интернет тармоғига уланувчи компьютер (ноутбук, планшет, телефон) бўлиши кифоя;

- фойдаланувчи идентификацияси. Ҳар бир маъмур жўнатган ҳисоботларисистема журналида аниқ кўриши учун ўзига ажратилган логин ва парольга эга бўлиш;
- куннинг ихтиёрий вақтида ҳисоботларни жўнатишнинг қулайлиги;
- Самарқанд шаҳар хорижга чиқиш-келиш ва фуқароликни расмийлаштириш бошқармаси юборган хабар, янгилик, ахборотни қабулқилиш;
- Ҳисоботларни чоп этиши ва жўнатиш;
- турли даражадаги фойдаланиш ҳуқуқи (раҳбар, маъмур)нинг мавжудлиги.

Сервер томонидан:

- ҳисоботларни қабул қилувчи Самарқанд шаҳар хорижга чиқиш-келиш ва фуқароликни расмийлаштириш бошқармаси жавобгар ходими тайинланади;
- меҳмонларни келиши ҳақидаги ҳар дақиқадаги маълумотларини ўз вақтида қабул қилиш;
- турли мезонларга кўра ҳисоботларни тузиш (масалан, туманлар ёкимеҳмонлар кириб келаётган мамлакатлари ва бошқалар бўйича);
- ҳисоботларни керакли қисмини чоп этиш (масалан, бирор туманнинг охириги ўн кунлик ҳисоботи);
- хабардор ташкилотлар сўровномасига кўра ҳисоботларни жўнатиш;
- даражага кўра тизимга кириш босқичи (раҳбар, ходим ва бошқалар);
- келажакда тизим вазифаларини турли йўналишлар бўйича кенгайтириш қулайлиги;
- турли мезонлар бўйича универсал қидирув тизимининг мавжудлиги. Техник томондан:

- Тошкент шаҳар хорижга чиқиш-келиш ва фуқароликни расмийлаштириш бошқармаси биносига серверни ўрнатиш ва созлаш;

- серверга камида қуйидаги талаблар қўйилади: 4CPU / 8192 MB RAM / 120 GB SSD + 1 TB HDD;

- тизим қуйидаги дастурий тилларда ишлайди: php, java, html;

MySQL маълумотлар омбори мавжудлиги (маълумотлар кўпайиши тезлигига кўра кейинчалик маълумотларни бошқа тизимга ўтказиш зарурати);

- йўқотилган маълумотлар тизим томонидан ҳар соатда автоматик тиклаб борилади;

- SSL-сертификат (меҳмонхона ва сервер орасидаги ҳимояланган боғланишни ташкиллаштириш вақтида зарур бўлган ягона рақамли имзо орқали тизимга уланиш сертификати, бу айниқса махфий ахборотни узатиш ва молиявий операцияларни олиб боришда муҳим) молиявий чиқимларни бир неча бор камайтиради ва шу билан бирга хавфсизликни таъминлайди.

- шифрлаш ва шифрларни ечиш протоколлари орқали маълумотларни жўнатиш ва қабул қилиш (ушбу синф протоколлари асосини шифрлаш ва шифрларни ечишнинг баъзи симметрик ёки асимметрик алгоритмларидан ташкил этади ва бу орқали махфийлик хоссаси бажарилади).

Жаҳон туризм саноатида технологиялар билан боғлиқ туб ўзгаришлар юз бермоқда. Сўнгги ўн йил ичида технологик ютуқлар саёҳат хизматларини тадқиқ қилиш ва брон қилиш жараёнини сезиларли даражада ўзгартирди. Рақамли технологиялар келажакдаги шаҳарларда маданият ва туризмни ривожлантириш стратегиясининг асосий йўналишига айланмоқда.

Рақамли технологияларни жорий этишда энг фаол бўлган туризм соҳаси рақамлаштириш жараёнидан четда қолгани йўқ. Туризм соҳасида янги рақамли технологиялардан фойдаланиш доимий равишда кенгайиб боради, улар ҳамма учун қулайроқ бўлиб келмоқда.

Интернетнинг кенг тарқалган ривожланиши сайёҳларнинг ташриф буюрган жойларини ҳисобга олган ҳолда уларнинг хоҳиш-истакларини аниқ таҳлил қилишга имкон берганлиги сабабли туризм бизнесининг ривожланишига сезиларли ижобий таъсир кўрсатмоқда. Туризм соҳасидаги нарсалар Интернетнинг технологиялари геолокацион билакузуклар, мобил қўлланмалар, чипталарни тўлаш дастурлари, виртуал реаллик технологиялари каби техник воситаларнинг пайдо бўлишини ўз ичига олади.

### ХУЛОСА

Замонавий дастурий таъминот сайёҳнинг афзалликларига тезкорлик билан жавоб бериши, борадиган жойни қидиришда ёрдам бериши ва мамлакатнинг туристик диққатга сазовор жойларини баҳолаши мумкин. Ушбу маълумотларга асосланиб сиз сайёҳнинг профилини, ташриф буюрадиган объектларини, сайёҳлик жойларига ташриф буюриш вақтини ва бошқаларни таҳлил қилишингиз мумкин. Туристларнинг сўровномаларини ўтказиш ва уларни статистик қайта ишлаш учун махсус вақт ва моддий харажатлар деярли йўқлиги сабабли сиз Интернетдан туристик имтиёзларни таҳлил қилиш, уларнинг ўзгаришини олдиндан билиш ва мавжуд туристик таклифлар мижознинг эҳтиёжларига мос келишига ишонч ҳосил қилиш учун фойдаланиш мумкин.

**Фойдаланилган адабиётлар рўйхати**

1. Ўзбекистон Республикаси Президенти Шавкат Мирзиёевнинг Олий Мажлисга Мурожаатномаси. <https://president.uz/ru/lists/view/3324> [24.01.2020].
2. Ўзбекистон Республикаси Президентининг “2017–2021 йилларда Ўзбекистон Республикасини ривожлантиришнинг бешта устувор йўналиши бўйича Ҳаракатлар стратегиясини “Илм, маърифат ва рақамли иқтисодиётни ривожлантириш йили”да амалга оширишга оид давлат дастури тўғрисида” 2020 йил 2 мартдаги ПФ-5953-сонли фармони. Қонун ҳужжатлари маълумотлари миллий базаси, 03.03.2020 й., 06/20/5953/0246-сон.
3. Индустрия туризма: возможности, приоритеты, проблемы и перспективы. Сборник материалаов. XI Международной научно-практической конференции. Москва. 2018. С. 139.
4. Проф.Тикунова В.С. Геоинформатика. Москва. Издательский центр «Академия», 2005. С.11.
5. Шаховалов Н.Н. Интернет-технологии в туризме [Электронный ресурс]. - Режим доступа: [http://tourlib.net/books\\_tourism/shahovalov13.htm](http://tourlib.net/books_tourism/shahovalov13.htm).
6. Гуляев В.Г. Новые информационные технологии в туризме. – М.: «Издательство ПРИОР», 1999. – 144 с.
7. “Геоахборот тизими (ГАТ) технологияси соҳасини ривожлантиришнинг долзарб муаммолари ва ечимлари” мавзусидаги халқаро илмий-амалий конференцияси материаллари тўплами. (Самарқанд ш., СамДАҚИ, 22-23 октябр 2019 йил) Б.78.
8. И.Тухлиев, А.Абдувалиев. “Инновацион фаолиятнинг геоахборот тизимини туризмда жорий қилиш хусусиятлари”. Иқтисодиётда инновация журнали 02/2018. Б.38.