

TURIZM VA MEHMONXONA BIZNESI TARAQQIYOTIDA AXBOROT TEXNOLOGIYALARINING O'RNI VA TA'SIRI

Mirzayev Ural Namozovich

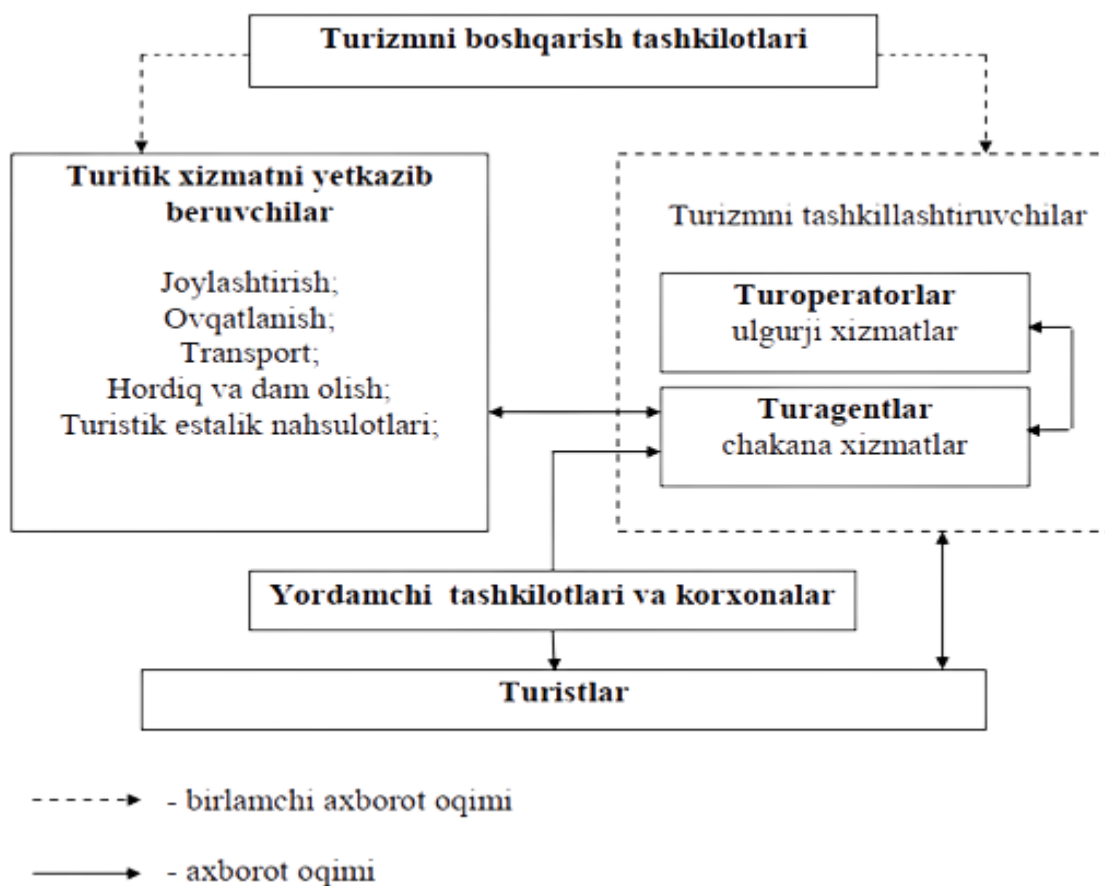
TerDU, Kompyuter tizimlari va ularning dasturiy ta'minoti (tarmoqlar va sohalar bo'yicha) mutaxassisligi 2-bosqich magistranti

Annotatsiya: *Turizm sohasida axborot texnologiyalari bevosita biznesni rivojlantirishga va zamonaviy ish o'rinlarini yaratishga asos solmoqda. Turizm sohasini boshqaruvida esa axborot texnologiyalari – bu apparatli va dasturiy vositalar yordamida turistik biznesda optimal natijalarga erishish maqsadida har xil shakllardagi boshlang'ich ma'lumotlarni qayta ishlash orqali ishonchli axborotga ega bo'lish va ular asosida qaror qabul qilish majmuasidir. Bu yerda turistik biznes ko'p tarmoqlarni qamrab oladi, masalan, iqtisodiy, siyosiy, ijtimoiy va hattoki insonlarning psixologik jihatlarini. Turizm mahsulotlarni va xizmatlarni taqdim etish shakli keskin o'zgarishi bevosita axborot texnologiyalari bilan bog'liq bo'lib, unda mijozlar to'g'ridanto'g'ri turistik xizmatlarni yetkazib beruvchilar bilan ulangan bo'ladi.*

Natijada global tarmoq kanallari orqali amalga oshiriladigan biznesda ilgari mavjud bo'lgan o'rta bo'g'in siqib chiqarilmoqda. Internet orqali turizm sohasidagi kompaniyalar o'z xizmatlarini taqdim qilish hajmi kundan-kunga oshib bormoqda, bunda mehmonxonalar, aviakompaniyalar, turoperatorlar bu borada juda katta imkoniyatlarga ega bo'lmoqdalar. Bundan tashqari ushbu kompaniyalarda hujjat yuritish tizimi ham tubdan o'zgarimoqda. Mobil texnologiyalarining rivojlanishi esa ushbu sohada geoaxborot tizimlarini kirib kelishini jadallashtirib yubordi. Ushbu maqolada turizm va mehmonxona faoliyatida qo'llaniladigan texnik vositalar, undagi axborot ta'minoti va axborotlashtirish bilan bog'liq masalalar ko'rib chiqilgan.

Kalit so'zlar: *Turistik industriya; Turoperator; Turagent; "Axborotlashtirish to'g'risida" qonun; "Axborot erkinligi prinsiplari va kafolatlari to'g'risida" gi qonun; "Turizm to'g'risida" gi qonun; "Reklama to'g'risida" gi qonun.*

Turistik industriya — turistik faoliyatning turistlarga xizmat ko'rsatishni ta'minlovchi turli subyektlari (mehmonxonalar, turistik komplekslar, kempinglar, motellar, pansionatlar, umumiy ovqatlanish, transport korxonalar, madaniyat, sport muassasalari va boshqalar) majmui hisoblanadi. Shu bois ushbu soha barcha iqtisodiyot tarmoqlarini birlashtiruvchi soha hisoblanib, u turistik mahsulot yaratish orqali insonlarni dam olish, sayohat qilish, sanatoriyalarda davolanish kabi talablarini qondiradi.



1-rasm. Turizm sohasining axborotiy modeli

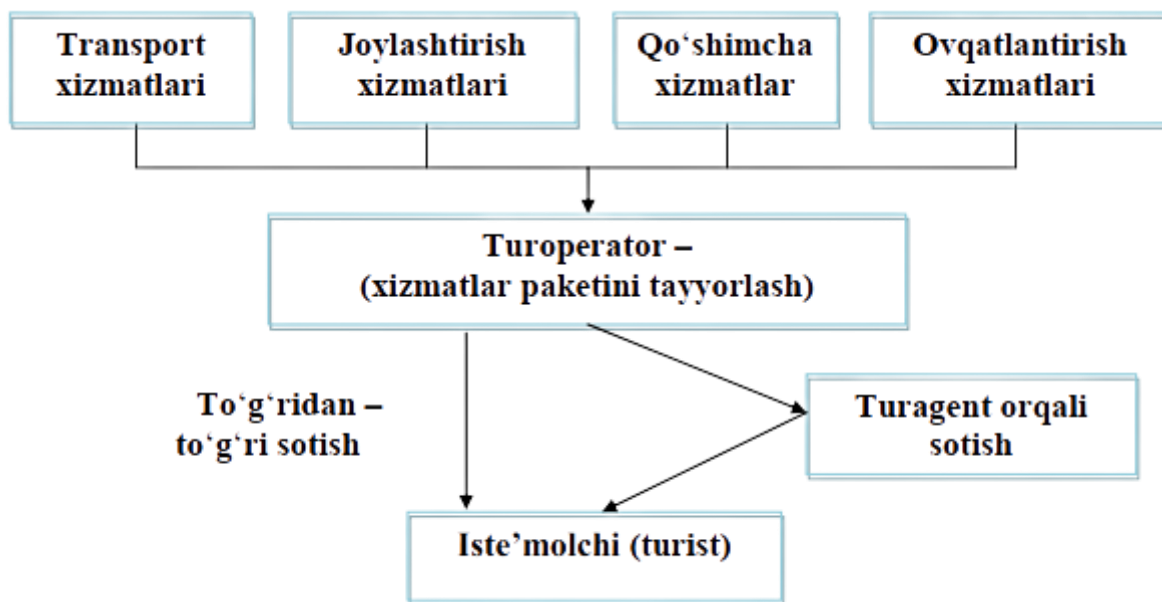
Turistik industriya har xil toifali ishlab chiqarish korxonalarini qamrab oladi, ularning asosiyalarini va ular orasida mavjud axborot almashuvi 1-rasmda keltirilgan.

Turizm tashkilotchilari – bular turistik mahsulotlar va xizmatlarni ishlab chiqaruvchi, bozorga chiqaruvchi va sotuvchi turistik korxonalaridir (turoperatorlar va turagentlar).

Turoperator bu – tijorat maqsadi uchun turizm mahsulotini sotishga taklif etuvchi, uni tayyorlash va rejalashtirishda bevosita ishtirok etuvchi turizm bozorini faol subyekti hisoblanadi. Turoperator o'z faoliyati davomida vakolat imtiyoziga ega xaridor agentlari nomidan turistik xizmatlarni bir necha muddat ilgari xarid etish, bronlashtirish, o'zlashtirish, turpaketlar hozirlash jarayonlarini ham amalga oshiradi.

Turoperator – turistik paket ishlab chiquvchi sifatida turistik yo'nalishlarni ishlab chiqish va turlar komplektatsiyasi bilan shug'ullanadi, ularning amal qilinishini ta'minlaydi, reklamani tashkil qiladi, bu yo'nalishlar bo'yicha narxlarni hisoblaydi, turlarni to'g'ridan-to'g'ri yoki turistik agentliklar vositasida turistlarga sotadi. Turoperator turistlarni turli turistik xizmatlardan tanlash imkonini ta'minlab beradi va bir vaqtning o'zida boshqa shahar va joylarda xizmat ko'rsatishga buyurtma berish vazifasini o'z zimmasiga olib osonlashtiradi.

Turistik agentliklar (turagent) – bu iste'molchiga, ya'ni turistga yoki mijozlarga ayrim turistik xizmatlar va turlarni chakana sotish funksiyasini amalga oshiruvchi yuridik yoki jismoniy shaxsdir. Agentlashtirish sohasida faoliyatning bir nechta turlari farqlanadi, shaxs nomidan va korxonaning topshirig'i bo'yicha turlarni sotish. Mohiyatan bu turli xildagi turoperatorlarning «turistik yo'llanmalar do'koni»dir. Turistik yo'llanmada doimo bunday sotishni amalga oshirgan turoperator va turagentning barcha rekvizitlari to'liq ko'rsatiladi, agentlik foizi tushunchasi bor bo'lgan mamlakatlarda, agentlik foizining summasi doimo turistik xizmatlarning cheki yoki vaucherida ko'rsatilgan bo'ladi. Bunday mamlakatlarda yo'llanmalar *vaucheri* bo'lib, unda kassa apparatidagi ma'lumotni yozib qo'yish uchun maxsus hoshiya mavjud. Bunday holda agentlikning o'zi barcha oqibatlari va javobgarlikni bo'yniga olgan holda turoperatorlik funksiyasini bajaradi. Hozirgi paytda turlarni iste'molchiga Internet tarmog'i orqali sotish shakllanmoqda. Lekin iste'molchiga faqat axborot berish va mahsulot taklif etish, uni mijozning talabnomasi bo'yicha o'zlashtirish bosqichlarigina avtomatlashtirish imkoniyatiga ega, ba'zi hollarda, masalan, bankdagi hisob-kitoblarni yoki kredit kartalarining raqamlarini ko'rsatishda haq to'lash ham nazarda tutiladi. Turizm sohasida turoperatorlar qayd qilganimizdek, turizm industriyasining harakatlantiruvchi asosiy bo'g'inlaridan biri hisoblanadi. Turoperatorlar va turagentliklar hamkorligi turizmni rivojlantirishga asos bo'ladi va turizm bozorida turistga (iste'molchiga) mahsulotlar va xizmatlar yetkazib berishda xizmat qiladi (2-rasm).



1.2- rasm. Tashkillashtirilgan turizm bozorining tarkibi

Barcha turizm industriyasi ishtirokchilari bir-birlari bilan bevosita va bilvosita bog'liq bo'ladilar. Shu bois ushbu sohadagi bo'g'inlar bir-biri bilan chambarchas bog'langan, demak, ularning o'zaro aloqasini ta'minlashda va boshqarishda axborot texnologiyalarini qo'llash o'z-o'zidan ayon bo'lib turibdi. Yuqorida keltirilgan 1-rasmda ushbu bog'lash vazifasini axborot bajarayotganligi

yaqqol ko'zga tashlanib turibdi. Ya'ni moddiy mahsulotlar emas, balki xizmatlar haqidagi axborotlarni bevosita uzatish orqali amalga oshiriladi. Shu bois turizm sohasidagi zamonaviy biznes aloqa kanallari va vositalariga, axborotlarni uzatish va qabul qilishdagi sifat ko'rsatkichlariga jiddiy qaraydi. Bu borada axborotni uzatish tezligi va uning xavfsizligi hozirgi kunda muhim omillardan hisoblanadi. Shu bois kompyuter texnologiyalaridan unumli foydalanilgan holda biznes natijalari samarali bo'ladi, ya'ni bundagi yutuqlar axborot texnologiyalarining imkoniyatlaridan foydalanish darajasini belgilab qo'yiladi. Axborot xizmati turizm infratuzilmasida turistlarga ham, uning tashkilotchilariga ham juda zarurdir. Turist sayohatga tayyorlanayotganda hamda sayohat vaqtida o'zi boradigan joy haqida o'sha mamlakat yoki boradigan hududning qonun-qoidalari, odatlari, mehmondo'stligi haqidagi qo'shimcha ma'lumotlarga, shuningdek, o'sha joyning xaritasiga, transport magistrallari sxemasiga muhtoj bo'ladi. Sayohat va turistlarning sarguzashtlari haqidagi ma'lumotlar ommabop va maxsus adabiyotlar ko'rinishida chop etiladi va bu holat turistlarni samarali sayohat qilishga chorlaydi.

Turizm infratuzilmasini zamonaviy kompyuter xizmatiziz tasavvur etish qiyin. Tezkor axborot va so'zlashuv, yangiliklardan xabardorlik turizmning muhim bir jihatidir. Hozirgi zamon turistining Internet, faks va boshqa zamonaviy texnika vositalaridan foydalanishiga talab turizm infratuzilmasining qay darajada ekanligidan yana bir nishonadir. Zamonaviy elektron vositalari, shu jumladan, turistik xizmatlar, turistik markazlar haqidagi ma'lumotlar joylashgan millionlab saytlarga ega bo'lgan Internet tarmoqlari nafaqat sayohat va turistik agentliklarni tanlash, hattoki, tur sayohatning chiptalari, xizmatlar uchun to'lovlarni ham oldindan tayinlab qo'yishi mumkin.

O'zbekiston Respublikasining "Axborotlashtirish to'g'risida" gi (2003-yil 11-dekabr) qonuniga asosan axborotlashtirish sohasidagi davlat siyosati axborot resurslari, axborot texnologiyalari va axborot tizimlarini rivojlantirish hamda takomillashtirishning zamonaviy jahon tamoyillarini hisobga olgan holda milliy axborot tizimini yaratishga qaratilgan. Axborotlashtirish sohasidagi davlat siyosatining asosiy yo'nalishlari quyidagilardan iborat:

- har kimning axborotni erkin olish va tarqatishga doir konstitutsiyaviy huquqlarini amalga oshirish, axborot resurslaridan erkin foydalanilishini ta'minlash;

- davlat organlarining axborot tizimlari, tarmoq va hududiy axborot tizimlari, shuningdek yuridik hamda jismoniy shaxslarning axborot tizimlari asosida O'zbekiston Respublikasining yagona axborot makonini yaratish;

- xalqaro axborot tarmoqlari va Internet jahon axborot tarmog'idan erkin foydalanish uchun sharoit yaratish;

- davlat axborot resurslarini shakllantirish, axborot tizimlarini yaratish hamda rivojlantirish, ularning bir-biriga mosligini va o'zaro aloqada ishlashini ta'minlash;

- axborot texnologiyalarining zamonaviy vositalari ishlab chiqarilishini tashkil etish;

- axborot resurslari, xizmatlari va axborot texnologiyalari bozorini shakllantirishga ko'maklashish;

- dasturiy mahsulotlar ishlab chiqarish rivojlantirilishini rag'batlantirish;

- tadbirkorlikni qo'llab-quvvatlash va rag'batlantirish, investitsiyalarni jalb etish uchun qulay sharoit yaratish.

Bundan tashqari axborot resurslari va axborot tizimlarining huquqiy rejimi quyidagilarni belgilovchi normalar bilan aniqlanadi:

1. Axborotni hujjatlashtirish, axborot resurslarini shakllantirish va axborot tizimlarini yaratish tartibi;

2. Axborot resurslariga va axborot tizimlariga bo'lgan mulk huquqi;

3. Axborot resurslarining ulardan erkin foydalanish darajasi bo'yicha toifasi;

4. Axborot resurslari va axborot tizimlarini muhofaza qilish tartibi;

5. Axborot tizimlarining tarmoqlararo ulanishi tartibi.

Hozirgi zamon talabidan kelib chiqqan holda ushbu qonunning 4-bandi juda muhim hisoblanadi va bu borada qonunda axborot resurslari va axborot tizimlarini muhofaza qilish quyidagi maqsadlarda amalga oshiriladi, deb quyidagilar e'tirof etilgan:

- shaxs, jamiyat va davlatning axborot xavfsizligini ta'minlash;

- axborot resurslarining tarqalib ketishi, o'g'irlanishi, yo'qotilishi, buzib talqin etilishi, to'sib qo'yilishi, qalbakilashtirilishi va ulardan boshqacha tarzda ruxsatsiz erkin foydalanilishining oldini olish;

- axborotni yo'q qilish, to'sib qo'yish, undan nusxa olish, uni buzib talqin etishga doir ruxsatsiz harakatlarning hamda axborot resurslari va axborot tizimlariga boshqa shakldagi aralashishlarning oldini olish;

- axborot resurslaridagi mavjud davlat sirlari va maxfiy axborotni saqlash. Shulardan kelib chiqqan holda mamlakatimizda axborotlashtirishga qaratilgan dasturlar qabul qilingan. Shulardan biri "Elektron hukumat" dasturi bo'lib, uning doirasida davlat reyestriga kiritilgan axborot tizimlari turizm sohasini rivojlantirishga qaratilgan bo'lib, bularga quyidagi web-saytlarni keltirish mumkin:

- "O'zbekturizm" Milliy kompaniyasining rasmiy internet-sayti (<http://www.uzbektourism.uz/>).

- O'zbekiston Respublikasi Tashqi iqtisodiy aloqalar, investitsiyalar va savdo vazirligi (<http://mfer.uz/>).

- O‘zbekiston Respublikasi Tashqi ishlar vazirligi (<http://mfa.uz/>).

- Yagona interaktiv Davlat xizmatlari portali (<http://my.gov.uz/>).

O‘zbekiston Respublikasining “Turizm to‘g‘risida” gi (1999-yil 20-avgust) qonuniga asosan turistning huquqlaridan biri bu: “sayohatga taalluqli to‘liq va ishonchli axborot olish”, - bo‘lsa, turistik faoliyat subyektining majburiyatlarida “turistlarga turni tashkil qilish, ularning huquqlari va majburiyatlari to‘g‘risida to‘liq axborot berishi” belgilab qo‘yilgan.

FOYDALANILGAN ADABIYOTLAR:

1. Иконников В.Ф. Информационные технологии в индустрии туризма: учеб.-метод. Пособие / В.Ф.Иконников, М.Н. Садовская. – Минск: РИПО, 2014. – 78 с.

2. Collins G. R., Cobanoglu C., Bilgihan A. Hospitality Information Technology: Learning How to Use It. Kendall. Hunt Publishing Company. USA, 2013. – 405 p.

3. Р.Х.Алимов, Б.Ю.Ходиев, К.А.Алимов ва бошқ. /С.С. Ғуломовнинг умумий тахрири остида. Миллий иқтисодда ахборот тизимлари ва технологиялари: Олий ўқув юртлари талабалари учун ўқув қўлланма. Т.: «Шарқ», 2004. – 320 б.

4. G‘ulomov S.S., Begalov B.A. “Informatika va axborot texnologiyalari”. Oliy o‘quv yurtlari talabalari uchun darslik. Toshkent, 2010 yil.

5. Safaeva S.R. Mehmonxona xo‘jaligini tashkil etish. O‘quv qo‘llanma. T.: TDIU, 2011. – 299 b.

6. Макарова Н.В., Волков В.Б. Информатика: Учебник для вузов. – СПб.: Питер, 2011. – 576 с.

7. Информационное обеспечение туризма: учебник / Н.С. Морозов, М.А. Морозов, А.Д. Чудновский, М.А. Жукова, Л.А. Родигин. – М.: Федеральное агенство по туризму, 2014. – 288 с.

8. М.А.Морозов, Н.С.Морозова «Информационные технологии в социальнокультурном сервисе и туризме. Оргтехника.» – 3-е изд., стер. – М.:Издательский центр «Академия», 2005. – 240 с.

9. Карабаев, М. К., Абдуманнонов, А. А., & Махмудов, Н. И. (2013). Об интеллектуализации медицинских информационных систем. *Современная наука: актуальные проблемы теории и практики. Серия: Естественные и технические науки*, (9-10), 60-65.