

TURIZM DESTINATSIYALARINI BOSHQARISH: ENG YAXSHI AMALIYOTLAR

Radjapova Nasiba Maxmudjonovna
Chirchiq davlat pedagogika universiteti
Turizm fakulteti 3-bosqich talabasi

Annotation: Ushbu maqolada turizm destinatsiyalarini boshqarishning nazariy asoslari, xalqaro tajribadagi ilg'or amaliyotlar va ularning O'zbekiston sharoitida qo'llash imkoniyatlari tahlil qilinadi. Destinatsiyani samarali boshqarish uchun muhim bo'lgan omillar — DMO (Destinatsiyani boshqarish tashkiloti) faoliyati, manfaatdor tomonlar bilan hamkorlik, raqamli texnologiyalar integratsiyasi va barqarorlik tamoyillari o'rganiladi. Xalqaro misollar asosida ishlab chiqilgan boshqaruv modellaridan ilhomlanib, O'zbekistonda turizm salohiyatini to'liq ro'yobga chiqarish uchun amaliy tavsiyalar beriladi.

Key words: turizm destinatsiyasi, boshqaruv, DMO, marketing.

Bugungi kunda turizm global miqyosda iqtisodiy, madaniy va ekologik jihatdan muhim sohalardan biri hisoblanadi. Jahon sayyohlik tashkiloti (UNWTO) ma'lumotlariga ko'ra, turizm sohasi dunyo yalpi ichki mahsulotining sezilarli qismini tashkil etadi va millionlab ish o'rinlari yaratadi. Shu bilan birga, bu sohaning rivojlanishi nafaqat mamlakat iqtisodiyotini, balki hududiy rivojlanishni ham jadallashtiradi. Ayniqsa, turizm destinatsiyalari sifatida shakllangan hududlarning to'g'ri boshqarilishi, ularning jozibadorligini oshirish va barqaror rivojlanishini ta'minlashda muhim omilga aylanmoqda.

Turizm destinatsiyasi – bu sayyohlar tashrif buyuradigan va turli xizmatlardan foydalanadigan geografik joy bo'lib, u o'zining tabiiy, madaniy, tarixiy va infratuzilmaviy resurslari bilan ajralib turadi. Bunday hududlarni muvaffaqiyatli boshqarish esa murakkab, ko'p qirrali jarayon bo'lib, unda davlat boshqaruvi organlari, xususiy sektor, mahalliy jamoalar va boshqa manfaatdor tomonlar ishtirok etadi.

Zamonaviy davrda turizm destinatsiyalarini boshqarishda xalqaro tajribaga asoslanish, ilg'or amaliyotlardan o'rganish va ularni mahalliy sharoitga moslashtirish zarurati ortib bormoqda. Ayniqsa, raqamli texnologiyalarni joriy qilish, barqarorlik prinsiplariga amal qilish va turizmga tajriba asosidagi yondashuvlarni qo'llash orqali destinatsiyalarning raqobatbardoshligini oshirish mumkin.

Ushbu maqola turizm destinatsiyalarini boshqarishning nazariy asoslarini ochib berish, xalqaro miqyosda sinovdan o'tgan eng yaxshi amaliyotlar tahlili va ularning O'zbekiston sharoitida qo'llash imkoniyatlarini o'rganishga qaratilgan.

Turizm destinatsiyasi – bu sayyohlarni jalb qiluvchi, ma'lum bir hududda

joylashgan geografik, madaniy, tarixiy yoki tabiiy ob'yektlar majmuasini ifodalaydi. Bunday destinatsiyalar shahar, viloyat, hatto kichik qishloq yoki alohida tarixiy obida bo'lishi mumkin. Ular o'ziga xos manzara, xizmat ko'rsatish sifati, infratuzilma, madaniy tadbirlar va mahalliy aholining mehmondo'stligi kabi ko'plab omillar orqali sayyohlar uchun jozibador bo'lib xizmat qiladi.

Turizm destinatsiyasini boshqarish (Destination Management) esa bu hududdagi turizm faoliyatini rejalashtirish, tashkil qilish, muvofiqlashtirish va nazorat qilishdan iborat murakkab tizimdir[6]. Bu jarayon davlat organlari, xususiy sektor, jamoatchilik va boshqa manfaatdor tomonlar o'rtasidagi hamkorlikni talab qiladi. Destinatsiyani boshqarish quyidagi asosiy yo'nalishlarni o'z ichiga oladi:

- Strategik rejalashtirish: destinatsiyaning uzoq muddatli rivojlanish yo'nalishlarini belgilash.
- Marketing va brending: destinatsiyaning ijobiy imidjini shakllantirish va xalqaro bozorda tanitish.
- Barqaror rivojlanish: tabiiy va madaniy resurslardan oqilona foydalanish, ekologik muvozanatni saqlash.
- Tashkiliy muvofiqlashtirish: turizm sohasi ishtirokchilari o'rtasidagi uzviy hamkorlikni yo'lga qo'yish.
- Sayyohlar tajribasini boshqarish: xizmatlar sifatini oshirish, xavfsizlik, logistika va xizmat ko'rsatishning uzluksizligini ta'minlash.

Ushbu jarayonlarda Destinatsiyani boshqarish tashkiloti (inglizcha atamasi: Destination Management Organization – DMO) muhim rol o'ynaydi. Ular destinatsiya ichidagi barcha turizm faoliyatini muvofiqlashtiruvchi, manfaatdor tomonlarni birlashtiruvchi va strategik qarorlar qabul qiluvchi asosiy subyekt hisoblanadi.

Demak, turizm destinatsiyasini boshqarish nafaqat tashrif buyuruvchilar sonini ko'paytirish, balki ularning tajribasini boyitish, hududning iqtisodiy manfaatini ta'minlash va ijtimoiy-iqtisodiy muvozanatni saqlashning muhim vositasidir.

Turizm sohasida muvaffaqiyatli destinatsiyalarni boshqarish tajribalari ko'plab mamlakatlarda amaliyotga joriy etilgan bo'lib, ularning har biri o'ziga xos yondashuv va natijalar bilan ajralib turadi. Bunday ilg'or amaliyotlar zamonaviy boshqaruv mexanizmlarini, barqarorlik prinsiplarini, raqamli texnologiyalarni va mahalliy hamjamiyat manfaatlarini o'zaro uyg'unlashtirish orqali shakllangan. Masalan, Ispaniyaning Barselona shahri turizm bosimini kamaytirish va mahalliy aholining noroziligini oldini olish uchun turistlar oqimini boshqarish strategiyasini ishlab chiqqan. Bu orqali kvartallar bo'yicha ziyoratlarni taqsimlash, qisqa muddatli ijaralar ustidan nazorat va urbanistik boshqaruv orqali shahar muvozanati saqlab qolingan.

Yaponiyaning Kyoto shahri esa madaniy merosni saqlab qolish va mehmonlar tomonidan bu qadriyatlarni hurmat qilishni ta'minlashga alohida e'tibor qaratgan[10]. Sayyohlar uchun maxsus etik qoidalar ishlab chiqilgan bo'lib, ularning mahalliy urf-

odatlariga mos ravishda harakat qilishlari rag'batlantiriladi. Sloveniya poytaxti Ljubljana esa yashil turizm konsepsiyasini amalda qo'llagan holda, avtomobillarsiz markaz, ekologik infratuzilma va ekologik reyting tizimi orqali YuNESKO tomonidan e'tirof etilgan barqaror destinatsiyaga aylangan. Birlashgan Arab Amirliklaridagi Dubay shahri esa turizmni yuqori texnologiyalar bilan uyg'unlashtirgan holda raqamli boshqaruv tizimlari, sun'iy intellektga asoslangan xizmatlar va mobil ilovalar orqali sayyohlar uchun qulay, integratsiyalashgan tajriba taqdim etmoqda.

Ushbu ilg'or amaliyotlar boshqaruvning har bir darajasida strategik rejalashtirish, innovatsion yondashuv va manfaatdor tomonlar bilan samarali hamkorlik muhimligini isbotlaydi. Quyidagi jadvalda bu destinatsiyalarning asosiy boshqaruv yondashuvlari va erishilgan natijalari umumlashtirilgan:

1-jadval.

Eng yaxshi destinatsiya boshqaruvi amaliyotlarining solishtirma tahlili

Mamlakat	Destinatsiya	Yondashuv tavsifi	Natijalar
Ispaniya	Barselona	Turist oqimini boshqarish, Airbnb cheklovi, urbanistik reja	Aholining hayot sifati saqlangan, barqarorlik ta'minlangan
Yaponiya	Kyoto	Madaniy merosni himoya qilish, sayyoh etikasi, an'anaviylik	Sayyohlar orasida yuqori baho, mahalliy rozilik
Sloveniya	Ljubljana	Yashil turizm modeli, avtomobilsiz zona, ekologik monitoring	YuNESKO e'tirofi, ekologik barqarorlik
BAA	Dubay	Raqamli texnologiyalar, mobil ilovalar, sun'iy intellekt	Yuqori texnologik xizmat sifati

Manba: Mualliflik ishlanmasi

Turizm destinatsiyasini samarali boshqarish ko'plab omillarning o'zaro muvofiqlasgan holda ishlashini talab etadi. Zamonaviy yondashuvlar nafaqat infratuzilmani rivojlantirish yoki marketing faoliyati bilan cheklanmaydi, balki barqarorlik, texnologik integratsiya, manfaatdor tomonlar bilan hamkorlik va tajriba asosida boshqaruv tamoyillarini o'z ichiga oladi.[6] Avvalo, destinatsiyani boshqarish tashkiloti (Destination Management Organization — DMO) bu jarayonda markaziy rol o'ynaydi. DMOlar mahalliy hokimiyat, turizm operatorlari, mehmonxona biznesi va boshqa manfaatdor guruhlarini birlashtirib, yagona maqsad sari harakat qilishga xizmat qiladi. Bu tashkilotlar strategik rejalashtirishni amalga oshiradi, destinatsiyaning brendini ishlab chiqadi va marketing kampaniyalarini boshqaradi.

Boshqaruvdagi yana bir muhim omil — manfaatdor tomonlar bilan samarali hamkorlik o'rnatishdir. Davlat tashkilotlari, xususiy sektor, nodavlat tashkilotlar va

mahalliy aholi turizm rivojlanishidan birdek manfaatdor bo'lishi lozim. Aynan ularning o'zaro ishonchga asoslangan aloqalari orqali destinatsiyada muvozanatli turizm modeli yaratish mumkin. Ayniqsa, mahalliy aholining fikri va ishtirokini inobatga olgan holda qarorlar qabul qilish barqaror rivojlanish uchun muhim kafolat bo'lib xizmat qiladi.

Marketing va brending ham boshqaruvning ajralmas tarkibiy qismi hisoblanadi. Har bir destinatsiya o'ziga xos jihatlari bilan ajralib turadi va aynan shu noyoblik raqobat ustunligini belgilaydi. Shu sababli, turistik brend yaratish, uni ichki va xalqaro bozorda ilgari surish, onlayn va oflayn reklama kanallarini birgalikda qo'llash — zamonaviy boshqaruvning muhim vazifalaridandir. Bu jarayonda raqamli texnologiyalar, ijtimoiy tarmoqlar va mobil ilovalardan foydalanish natijadorlikni yanada oshiradi.

Raqamli transformatsiya hozirgi kunda destinatsiyani boshqarishda ajralmas omilga aylangan. Onlayn bron qilish tizimlari, virtual gidlar, raqamli xaritalar, QR-kodli axborotlar, sun'iy intellekt yordamida xizmat ko'rsatish kabi innovatsion yondashuvlar sayyohlar tajribasini boyitadi va xizmat ko'rsatish sifati oshishiga xizmat qiladi. Ayniqsa, turizm statistikasini real vaqtda kuzatish, turistlar harakati va istaklarini tahlil qilish orqali strategik qarorlar tezroq va aniqroq qabul qilinmoqda.

Shuningdek, ekologik barqarorlik prinsiplarini amalda joriy etish, chiqindilarni kamaytirish, suv va energiya resurslaridan oqilona foydalanish, tabiiy va madaniy merosni asrash ham zamonaviy boshqaruvning ajralmas qismiga aylangan. Destinatsiyalar tobora ko'proq "yashil turizm" modeliga o'tmoqda va bu orqali nafaqat sayyohlar, balki global hamjamiyat e'tiborini ham qozonmoqda.

Umuman olganda, turizm destinatsiyasini samarali boshqarish ko'p darajali, integratsiyalashgan va ilmiy asoslangan yondashuvlarni talab qiladi. Har bir omil — DMO faoliyati, manfaatdor tomonlar bilan hamkorlik, marketing strategiyasi, texnologik imkoniyatlar va barqarorlik — o'zaro bog'liq holda ishlagandagina destinatsiya raqobatbardosh va muvaffaqiyatli bo'lishi mumkin.

O'zbekiston turizm salohiyati yuqori bo'lgan davlatlardan biri hisoblanadi. Samarqand, Buxoro, Xiva, Toshkent, Shahrisabz kabi tarixiy shaharlari, shuningdek, tabiiy go'zallikka ega bo'lgan hududlari bilan yurtimiz xalqaro sayyohlar e'tiborini tobora ortib bormoqda. Mamlakatda turizmni rivojlantirish bo'yicha so'nggi yillarda amalga oshirilgan islohotlar, vizasiz rejimlar, infratuzilma loyihalari va xalqaro brendlar bilan hamkorliklar ijobiy natijalar bermoqda[8]. Ammo bu salohiyatdan to'liq va barqaror foydalanish uchun turizm destinatsiyalarini zamonaviy boshqaruv tamoyillari asosida rivojlantirish zarur.

Avvalo, O'zbekistonda har bir yirik turizm hududi uchun maxsus Destinatsiyani boshqarish tashkiloti (DMO) shakllantirish mumkin. Bu tashkilotlar mahalliy hokimiyat, turizm operatorlari, mehmonxona biznesi, transport va servis sohasi

vakillarini birlashtirib, hududdagi turizm siyosatini yagona markazdan muvofiqlashtiradi. Misol uchun, Samarqand shahrida YUNESKO ro'yxatiga kiritilgan tarixiy obyektlar bilan birgalikda yangi qurilgan "Silk Road Samarkand" turistik markazi mavjud bo'lib, ushbu ikki qutbning uzviy hamkorlikda boshqarilishi strategik ahamiyat kasb etadi[9]. Shuningdek, Xivada mahalliy aholini turizm faoliyatiga jalb etish, tarixiy mahallalarni saqlab qolgan holda ularni turizmga moslashtirish amaliyoti kengaytirilishi mumkin.

Buxoro viloyatida barqaror turizm konsepsiyasi asosida sayyohlar sonini nazoratli ravishda oshirish, sayyohlarning xavfsizligi, axborotga qulay kirish imkoniyati va ekologik muhofaza kabi elementlar bilan boyitilgan boshqaruv modeli joriy qilinishi maqsadga muvofiq. Shu bilan birga, raqamli texnologiyalarni joriy etish O'zbekistonda turizm boshqaruvining yangi bosqichini boshlab berishi mumkin. Masalan, QR-kodli axborot tizimlari, mobil ilovalar, onlayn bron qilish va sharhlash platformalarini keng tatbiq etish orqali sayyohlar uchun qulaylik yaratish mumkin. Bunday yondashuvlar Toshkent, Andijon, Termiz kabi boshqa shaharlarga ham tatbiq etilishi mumkin.

Ayni paytda, "yashil" turizm konsepsiyasini viloyatlar kesimida tatbiq etish imkoniyati ham mavjud. Zarafshon vodiysi, Boysun tog'lari, Aydar ko'li atrofidagi ekoturizm hududlari barqarorlik prinsiplariga asoslangan boshqaruvni talab qiladi. Bu joylarda chiqindilarni kamaytirish, tabiiy resurslarni saqlash, mahalliy aholi ishtirokida xizmat ko'rsatish va mehmonxona biznesida ekologik standartlarga amal qilish muhim hisoblanadi. Turizm universitetlari va ilmiy muassasalar bilan hamkorlikda har bir destinatsiya bo'yicha alohida strategiyalar ishlab chiqilishi lozim.

Umuman olganda, xalqaro amaliyotlardan o'rganilgan yondashuvlar O'zbekistonda turizm destinatsiyalarini boshqarish sifatini tubdan yaxshilash imkonini beradi. Buning uchun tizimli rejalashtirish, manfaatdor tomonlar o'rtasida muvofiqlik, innovatsion texnologiyalar va barqarorlik prinsiplariga asoslangan boshqaruv modelini ishlab chiqish zarurdir. Shu asosda O'zbekistonning turizm jozibadorligi nafaqat mintaqaviy, balki global miqyosda ham kuchli brendga aylanishi mumkin.

Turizm destinatsiyalarini samarali boshqarish zamonaviy turizmning muvaffaqiyati uchun hal qiluvchi omil bo'lib qolmoqda. Jahon tajribasi shuni ko'rsatmoqdaki, barqaror, raqobatbardosh va jozibador turizm hududlarini yaratish uchun boshqaruvning yaxlit, ilmiy asoslangan va tizimli yondashuvlari zarur. Barselona, Kyoto, Ljubljana va Dubay kabi shaharlarda amalda qo'llanilayotgan ilg'or boshqaruv amaliyotlari har bir destinatsiyaning o'ziga xos resurslariga mos va shu bilan birga universal tamoyillarga asoslanganligini ko'rsatadi. Bu tamoyillarga strategik rejalashtirish, manfaatdor tomonlar bilan hamkorlik, raqamli texnologiyalarni integratsiya qilish va ekologik barqarorlikni ta'minlash kiradi.

O'zbekiston misolida olib qaralganda, mamlakatda mavjud turistik salohiyatni to'liq ro'yobga chiqarish uchun destinatsiyani boshqarishning ilg'or xalqaro

amaliyotlarini o'rganish va mahalliy sharoitlarga moslashtirish muhim ahamiyatga ega. Shu maqsadda yurtimizda quyidagi takliflarni ilgari surish mumkin:

Birinchidan, yirik turistik hududlarda DMO — Destinatsiyani boshqarish tashkilotlarini shakllantirish va ularni huquqiy hamda moliyaviy jihatdan mustahkamlash zarur. Bu tashkilotlar barcha manfaatdor tomonlarni birlashtirgan holda, hududiy turizmni yagona strategiya asosida boshqarishga xizmat qiladi.

Ikkinchidan, raqamli texnologiyalarni turizm boshqaruvi tizimiga joriy etish orqali sayyohlar tajribasini soddalashtirish va boshqaruvning shaffofligini ta'minlash mumkin. Masalan, QR-kodli axborot tizimlari, mobil ilovalar, virtual gidlar, onlayn xizmatlarni rivojlantirish orqali zamonaviy sayohatchilarning ehtiyojlariga mos xizmat ko'rsatish imkoniyati yaratiladi.

Uchinchidan, har bir turizm destinatsiyasi bo'yicha alohida barqarorlik strategiyasi ishlab chiqilishi va amaliyotga tatbiq etilishi lozim. Bu strategiyalar ekologik, ijtimoiy va iqtisodiy barqarorlikni ta'minlash bilan birga, sayyohlarning madaniy qadriyatlarni hurmat qilishini rag'batlantiradi. Shu bilan birga, mahalliy aholi turizm jarayonining faol ishtirokchisiga aylanishi zarur.

To'rtinchidan, turizm sohasida ilmiy tadqiqotlar va monitoring tizimlari yo'lga qo'yilishi kerak. Har bir destinatsiya bo'yicha ma'lumotlar bazasini shakllantirish, turistlar oqimini, ehtiyojlarini va qoniqish darajasini doimiy tahlil qilish boshqaruv qarorlarining samaradorligini oshiradi.

Xulosa qilib aytganda, O'zbekiston o'zining tarixiy, madaniy va tabiiy boyliklari bilan xalqaro turizm bozorida mustahkam o'rin egallashi uchun turizm destinatsiyalarini boshqarishda tizimli, ilmiy va barqaror yondashuvlarga asoslanishi lozim. Bu yo'lda xalqaro tajribalarni o'rganish, zamonaviy texnologiyalarni joriy etish va mahalliy sharoitlarni hisobga olgan holda amaliy modellarni shakllantirish dolzarb masala bo'lib qoladi.

ADABIYOTLAR RO'YXATI:

1. Navruz-zoda B. N., Najmiddinov S. N. IMPORTANCE AND ROLE OF ZIYARAH TOURISM IN RAISING TOURISM POTENTIAL OF BUKHARA REGION //Scientific reports of Bukhara State University. – 2020. – T. 3. – №. 2. – C. 231-235.
2. Palladino, S., & Rossi, M. (2021). Smart Technologies in Tourism: From Artificial Intelligence to Blockchain. Springer.
3. Sulton N. et al. IMPORTANCE OF SMART TOURISM IN IMPROVING TOURISM MANAGEMENT IN UZBEKISTAN //Gospodarka i Innowacje. – 2024. – T. 46. – C. 15-19.
4. Хайитбоев Бегзод Хамидуллаевич, Нажмиддинов Султон Нурали Угли Опыт зарубежных стран в формировании цифровой экономики: выводы и перспективы для Узбекистана // Вестник науки и образования. 2020. №1-2

- (79). URL: <https://cyberleninka.ru/article/n/opyt-zarubezhnyh-stran-v-formirovanii-tsifrovoy-ekonomiki-vyvody-i-perspektivy-dlya-uzbekistana> (дата обращения: 12.03.2025).
5. Kabil, et al. (2022). Digital Technologies for Sustainable Tourism Destinations: State of the Art and Research Agenda. *Behavioral Sciences*, 13(8), 184
 6. Zhang, Y., Deng, B. (2024). Exploring the nexus of smart technologies and sustainable ecotourism: A systematic review. *Heliyon*, 11
 7. <https://www.unwto.org>
 8. <https://silkroad-samarkand.com>
 9. <https://uzbekistan.travel>
 10. <https://kyoto.travel/en>
 11. <https://www.visitdubai.com>
 12. <https://professional.barcelonaturisme.com>