

TURIZM TARMOG'IDA RAQAMLASHTIRISH JARAYONINING MEHNAT MUNOSABATLARI INSTITUTIGA TA'SIRI: KONSEPTUAL YONDASHUV VA USLUBIY MODEL

<https://doi.org/10.5281/zenodo.20771091>

i.f.f.d. Ishanhodjaeva Dildora Aleksandrovna
Tadqiqotchi

Mazkur maqolada turizm tarmog'ida raqamlashtirish jarayonining mehnat munosabatlari institutiga ta'siri tahlil qilinadi. Tadqiqotning asosiy maqsadi raqamli transformatsiya sharoitida turizm sohasidagi ijtimoiy-mehnat munosabatlarida yuz berayotgan o'zgarishlarni konseptual jihatdan izohlash va ularni institutsional tartibga solishning uslubiy modelini ishlab chiqishdan iborat. Natijalar shuni ko'rsatadiki, raqamlashtirish turizm da bandlik shakllari, mehnat funksiyalari, ko'nikmalar talabi, boshqaruv mexanizmlari va ijtimoiy himoya tizimlarini sezilarli darajada o'zgartirmoqda. Maqolada "raqamlashtirish omillari – mehnat munosabatlari transformatsiyasi – institutsional javob – ijtimoiy-iqtisodiy natijalar" zanjiri asosida konseptual model taklif etiladi.

Kalit so'zlar

turizm, raqamlashtirish, ijtimoiy-mehnat munosabatlari, institutsional tartibga solish, platforma mehnati, raqamli ko'nikmalar.

Kirish

Turizm tarmog'i global xizmatlar iqtisodiyotining eng dinamik yo'nalishlaridan biri bo'lib, so'nggi yillarda uning rivojlanishida raqamli texnologiyalar hal qiluvchi omilga aylanmoqda. Raqamlashtirish turizm korxonalarining operatsion faoliyatini, mijozlar bilan aloqasini, xizmatlar ko'rsatish shakllarini va bozor vositachiligini o'zgartirib, mehnat munosabatlari institutiga ham bevosita ta'sir ko'rsatmoqda.

OECD ma'lumotlariga ko'ra, turizm da raqamlashtirish marketing, mahsulot va destinatsiyani rivojlantirish, shuningdek, inson kapitaliga investitsiya qilish orqali sektor barqarorligini mustahkamlashi mumkin. Shu bilan birga, raqamli texnologiyalar ishni tashkil etish usullarini, xodimlarga talab qilinadigan ko'nikmalar tarkibini va boshqaruv jarayonlarini o'zgartirayotgani qayd etiladi. Eurofound hisobotida esa raqamli transformatsiya turizm da bandlik, ish sharoitlari, ko'nikmalar va industrial munosabatlarga sezilarli ta'sir ko'rsatayotgani, ayniqsa sayyohlik agentliklari va turoperatorlar sub-sektorida 2014–2024 yillarda bandlik 11 foizga kamaygani ta'kidlangan.

Muammo shundaki, turizm sohasida raqamlashtirish ko'pincha texnologik samaradorlik nuqtayi nazaridan tahlil qilinadi, biroq uning mehnat munosabatlari institutiga ta'siri yetarli darajada tizimlashtirilmagan. Mazkur maqola ana shu bo'shliqni to'ldirishga qaratilgan bo'lib, turizm tarmog'ida raqamlashtirishning

ijtimoiy-mehnat munosabatlariga ta'sirini konseptual yondashuv asosida yoritadi va uni institutsional tartibga solishning uslubiy modelini taklif qiladi.

Metodlar

Tadqiqot sifatli nazariy-tahliliy yondashuvga asoslanadi. Maqolada komparativ tahlil, institutsional tahlil, kontent-tahlil va konseptual modellashtirish usullaridan foydalanildi. Manba bazasi sifatida OECD, Eurofound va Yevropa Komissiyasi bilan bog'liq tahliliy hujjatlar, shuningdek, turizmga raqamli transformatsiya bo'yicha ilmiy va amaliy materiallar olindi.

Tahlil uch bosqichda olib borildi. Birinchi bosqichda turizmga raqamlashtirishning asosiy yo'nalishlari, jumladan onlayn platformalar, avtomatlashtirilgan boshqaruv tizimlari, ma'lumotlarga asoslangan qaror qabul qilish, mobil texnologiyalar va raqamli marketing vositalari umumlashtirildi. Ikkinchi bosqichda mazkur omillarning mehnat munosabatlariga ta'siri bandlik shakllari, mehnat funksiyalari, ko'nikmalar, nazorat va boshqaruv mexanizmlari bo'yicha tasniflandi. Uchinchi bosqichda aniqlangan bog'liqliklar asosida institutsional tartibga solishning konseptual-uslubiy modeli ishlab chiqildi.

Mazkur yondashuvning afzalligi shundaki, u turizmga raqamlashtirishni faqat texnologik innovatsiya emas, balki ijtimoiy institutlarga ta'sir ko'rsatuvchi ko'p omilli jarayon sifatida ko'rib chiqishga imkon beradi. Shu bois maqola kelgusida empirik tekshiruvga mos metodologik karkas yaratishga qaratilgan nazariy-uslubiy tadqiqot sifatida shakllantirildi.

Natijalar

Tahlil natijalari turizm tarmog'ida raqamlashtirish mehnat munosabatlari institutiga kamida to'rtta asosiy yo'nalishda ta'sir ko'rsatayotganini ko'rsatdi.

Birinchidan, mehnat funksiyalarining tarkibi o'zgarmoqda. Onlayn bronlash, rezervatsiya tizimlari, raqamli to'lovlar, CRM vositalari va platformalar bir qator an'anaviy operatsiyalarni avtomatlashtirmoqda, natijada ayrim standart ish funksiyalariga ehtiyoj qisqaradi, biroq shu bilan bir vaqtda ma'lumotlar tahlili, raqamli marketing, kontent boshqaruvi va mijozlar tajribasini boshqarish kabi yangi funksiyalar paydo bo'ladi.

Ikkinchidan, bandlik shakllari diversifikatsiyalanmoqda. Platformaviy iqtisodiyot turizm bozoriga kirish imkoniyatlarini kengaytirib, freelans, gig, qisqa muddatli va moslashuvchan bandlik shakllarini rivojlantiradi. Natijada an'anaviy "ish beruvchi-xodim" munosabatlaridan tashqari "platforma-ijrochi-mijoz" kabi ko'p subyektlilik mehnat aloqalari shakllanadi.

Uchinchidan, ko'nikmalar talabi o'zgarmoqda. OECD hisobotida turizmning raqamli kelajagi uchun xodimlarga turli darajalardagi raqamli ko'nikmalar, moslashuvchanlik va qayta tayyorlash zarurligi ko'rsatiladi. Raqamli ko'nikmalar bo'yicha alohida baholashlarda onlayn xavfsizlik, onlayn marketing, ma'lumotlar tahlili, sun'iy intellekt va virtual reallik bilan ishlash bo'yicha jiddiy ko'nikma bo'shliqlari mavjudligi qayd etilgan.

To'rtinchidan, boshqaruv va nazorat mexanizmlari raqamli tus olmoqda. Turizm korxonalarida ma'lumotlarga asoslangan boshqaruv, mijoz sharhlarini monitoring qilish, algoritmik taqsimot, real vaqt rejimidagi samaradorlik nazorati

va raqamli baholash vositalari qo'llanilishi kuchaymoqda. Bunday holat samaradorlikni oshirishi mumkin, biroq ish intensivligi, platformaga qaramlik va ijtimoiy himoya bo'shliqlarini ham kuchaytiradi.

Jadval 1. Raqamlashtirishning mehnat munosabatlariga asosiy ta'sir yo'nalishlari

Ta'sir yo'nalishi	Asosiy o'zgarish mazmuni	Kutilayotgan ijobiy natija	Ehtimoliy xatar
Mehnat funksiyalari	Rezervatsiya, to'lov va mijozlar bilan ishlash jarayonlarining qisman avtomatlashtirilishi; yangi raqamli rollarning paydo bo'lishi	Unumdorlik va xizmat sifati oshadi	Oddiy operatsion ish o'rinlari qisqarishi mumkin
Bandlik shakllari	Gig, freelans, qisqa muddatli va moslashuvchan bandlik kengayadi	Bozorga kirish imkoniyati va moslashuvchanlik ortadi	Daromad beqarorligi va huquqiy noaniqlik kuchayadi
Ko'nikmalar talabi	Raqamli savodxonlik, ma'lumotlar tahlili, onlayn marketing va yangi texnologiyalar bilan ishlash talabi ortadi	Inson kapitali sifati yaxshilanadi	Ko'nikmalar bo'shliqlari va qayta tayyorlash xarajatlari ortadi
Boshqaruv va nazorat	Algoritmik monitoring, mijoz sharhlari asosida baholash va real vaqt nazorati kuchayadi	Qaror qabul qilish tezligi va nazorat sifati oshadi	Ish intensivligi va platformaga qaramlik ortishi mumkin

Ushbu natijalar asosida quyidagi konseptual model ishlab chiqildi:

- 1. Raqamlashtirish omillari** - onlayn platformalar, mobil ilovalar, avtomatlashtirish, ma'lumotlar tahlili, sun'iy intellekt elementlari.
- 2. Mehnat munosabatlaridagi transformatsiya** - ish funksiyalarining yangilanishi, moslashuvchan bandlikning kengayishi, ko'nikmalar tarkibining murakkablashuvi, nazorat mexanizmlarining algoritmlashuvi.
- 3. Institutsional javob** - mehnat qonunchiligi, platforma mehnatini tan olish, elektron mehnat hujjatlari, kasbiy standartlar, qayta tayyorlash tizimi, ijtimoiy dialog.

4. **Ijtimoiy-iqtisodiy natijalar** – xizmat sifati va unumdorlikning oshishi, yangi ish o‘rinlari, biroq ayrim segmentlarda bandlik qisqarishi, daromad beqarorligi va himoya bo‘shliqlari.

Muhokama

Olingan natijalar turizm raqamlashtirish ikki tomonlama xususiyatga ega ekanini ko‘rsatadi. Bir tomondan, u raqobatbardoshlikni, xizmat sifati va bozor qamrovini oshiradi, kichik korxonalar onlayn bozorlarga kirish imkonini yaratadi va yangi kasbiy yo‘nalishlarni vujudga keltiradi. Ikkinchi tomondan, u mehnat bozorida beqarorlikni kuchaytirishi, ish beruvchining klassik funksiyalarini platformalarga ko‘chirish orqali javobgarlikni noaniqlashtirishi va xodimlarning ijtimoiy himoyasini susaytirishi mumkin.

Shu bois turizm tarmog‘ida ijtimoiy-mehnat munosabatlarini tartibga solishning institutsional modeli quyidagi tamoyillarga asoslanishi lozim. Birinchisi, texnologik neytrallik emas, balki mehnat huquqlarining kafolatlanganligi tamoyilidir, ya‘ni yangi raqamli vositalar mehnat standartlarini chetlab o‘tish vositasiga aylanmasligi kerak. Ikkinchisi, ko‘nikmalarni uzluksiz yangilash tamoyili bo‘lib, raqamli transformatsiya sharoitida turizm xodimlari va menejerlari uchun doimiy o‘qitish tizimi zarur. Uchinchisi, platforma mehnatining institutsional tan olinishi bo‘lib, bu yo‘nalishda huquqiy maqom, javobgarlik, soliq rejimi va minimal ijtimoiy kafolatlar aniq belgilanishi lozim.

O‘zbekiston sharoitida ushbu xulosalar ayniqsa dolzarbdir, chunki turizm sohasida raqamlashtirishning tezlashuvi bilan bir vaqtda hududlararo nomutanosiblik, kichik biznesning resurs cheklovi va raqamli ko‘nikmalar taqchilligi saqlanib qolmoqda. Demak, mehnat munosabatlarini boshqarishning raqamli institutsional modeli davlat, biznes, platformalar, ta‘lim tizimi va xodimlar manfaatlarini muvofiqlashtiruvchi ko‘p darajali mexanizm sifatida shakllanishi zarur.

Xulosa

Tadqiqot natijalari turizm tarmog‘ida raqamlashtirish mehnat munosabatlari institutiga tizimli va ko‘p qirrali ta‘sir ko‘rsatayotganini tasdiqlaydi. Raqamli transformatsiya ish funksiyalarini yangilaydi, bandlik shakllarini diversifikatsiyalaydi, yangi ko‘nikmalarni talab qiladi va boshqaruv hamda nazoratning yangi usullarini joriy etadi.

Taklif etilgan konseptual-uslubiy model turizm raqamlashtirishning mehnat munosabatlariga ta‘sirini tahlil qilish uchun qulay metodologik asos yaratadi. Mazkur model keyingi bosqichda O‘zbekiston turizm korxonalari yoki hududiy klasterlari misolida empirik tekshiruvdan o‘tkazilishi mumkin, bu esa dissertatsiya doirasidagi navbatdagi maqolalar uchun izchil ilmiy poydevor yaratadi.

ADABIYOTLAR RO‘YXATI:

1. Dredge, D., Phi, G.T.L., Mahadevan, R., Meehan, E. and Popescu, E.S. (2018) *Digitalisation in tourism: In-depth analysis of challenges and opportunities.*

Aalborg: Aalborg University for the European Commission EASME. Available at: https://vbn.aau.dk/ws/files/296441087/REPORT_TourismDigitalisation_131118_REV_KB_EM_4_.pdf

2. Eurofound (2025) *Sustainable tourism in a digital age: Implications of the twin transitions for employment, working conditions and industrial relations*. Luxembourg: Publications Office of the European Union. Available at: <https://www.eurofound.europa.eu/en/publications/all/sustainable-tourism-in-a-digital-age-implications-of-the-twin-transitions-for-employment-working-conditions-and-industrial-relations>

3. Haxton, P. (2021) *Preparing the tourism workforce for the digital future*. OECD Tourism Papers, No. 2021/02. Paris: OECD Publishing. Available at: https://www.oecd.org/en/publications/preparing-the-tourism-workforce-for-the-digital-future_9258d999-en.html

4. European Cluster Collaboration Platform (2019) *Digitalisation in tourism: In-depth analysis of challenges and opportunities*. Available at: <https://www.clustercollaboration.eu/eu-initiatives/digitalisation-tourism-depth-analysis-challenges-and-opportunities>

5. Carlisle, S. (n.d.) *Assessing and closing digital skills gaps for tourism employees*. Available at: <https://www.seco.admin.ch/dam/seco/de/dokumente/Standortfoerderung/Tourismus/Aktuell/OECD/Session%20II%20-%20Sheena%20Carlisle.pdf>