

UDK:338

Nutfillo Salimovich Ibragimov

*Turizm va mehmonxona xo'jaligi kafedrası mudiri,
iqtisod fanlari doktori (DSc), professor*

Erkin Alimovich Farmanov

*Turizm va mehmonxona xo'jaligi kafedrası o'qituvchisi (tadqiqotchi), BuxDU
Vengriya qishloq xo'jaligi va tabiiy fanlar universiteti doktoranti*

Bekzod Sherzodovich Sharipov

Turizm va mehmonxona xo'jaligi kafedrası tayanch doktoranti, BuxDU

DESTINATSIYALARNI RIVOJLANTIRISHDA NOGIRONLIGI BO'LGAN SHAXSLARGA MO'ljALLANGAN MOBIL ILOVALARNI ISHLAB CHIQISH ZARURATI

Annotatsiya: Ko'plab zamonaviy mobil ilovalar hamda onlayn servislar onlayn xaridlarga qo'shimcha impuls berishga yo'naltirilgan bo'lib, turizmga ixtisoslashgan ilovalarning turizm bozoriga, sohaning yondosh tarmoqlariga ta'sir imkoniyatlari yetarli darajada chuqur o'rganilgan emas va bu yo'nalishda hali ko'plab ilmiy izlanishlar amalga oshirilishi lozim. Maqolada internet tarmog'ining global miqyosda rivojlanib borishi va ayni jarayonda turizm xizmatlari targ'ibotida mobil ilovalarni yaratishga bo'lgan ehtiyojlar ko'lami tahlil qilinib, mualliflar tomonidan InclUZ mobil ilovasini ishlab chiqish bo'yicha tegishli xulosalar chiqarilib, aniq takliflar ilgari surilgan.

Kalit so'zlar: inklyuziv turizm, texnologiya, mobil ilova, integratsiya, universal turizm, interfaol xarita, qulay muhit, inclUz.

Аннотация: Множество современных мобильных приложений и онлайн-сервисов направлены на стимулирование онлайн покупок, однако влияние приложений, специализирующихся на туризме, на туристический рынок и смежные отрасли недостаточно глубоко исследовано и в этой области необходимо провести множество научных изысканий. В данной научной статье анализируется глобальное развитие Интернета и в этом процессе растущая потребность в создании мобильных приложений для продвижения туристических услуг, авторы делают соответствующие выводы и выдвигают конкретные предложения по разработке мобильного приложения InclUZ.

Ключевые слова: инклюзивный туризм, технологии, мобильное приложение, интеграция, универсальный туризм, интерактивная карта, дружественная среда, inclUz.

Abstract: Many modern mobile applications and online services aim to promote online shopping, but the impact of tourism-specific apps on the tourism market and related industries has not been sufficiently explored and much research needs to be done in this area. This research paper analyses the global development of the Internet and the growing need for mobile applications to promote tourism services, draws relevant conclusions and makes specific suggestions for the development of an InclUZ mobile application.

Keywords: inclusive tourism, technology, mobile application, integration, universal tourism, interactive map, friendly environment, inclUz.

Kirish

2022-yil 28-yanvardagi PF-60-son "2022-2026-yillarga mo'ljallangan Yangi O'zbekistonning taraqqiyot strategiyasi to'g'risida"[1] Prezident Farmoniga muvofiq to'siqsiz turizm infratuzilmasini mamlakatning asosiy turizm shaharlarida keng joriy qilish, jumladan, to'siqsiz turizm yo'nalishida jahon tajribasini o'rganish hamda tegishli standartlarni ishlab chiqish, turistik tashkilotlar tomonidan mazkur yo'nalishdagi xorijlik va mahalliy sayyohlar sayohatini tashkil qilganlik uchun rag'batlantirish choralari hamda uning mexanizmlarini ishlab chiqish,

tadbirkorlik subyektlari orasida to'siqsiz turizm va uning afzalliklari yuzasidan tushuntirish ishlarini UNWTO bilan hamkorlikda tashkil qilish belgilangan. To'siqsiz turizm imkoniyati cheklangan insonlar segmentiga turizm xizmatlaridan foydalanishlarida munosib shart-sharoitlarni shakllantirish va inklyuziv turizm imkoniyatlarini taqdim etishni nazarda tutadi.

Mamlakatimizda bu boradagi keng miqyosdagi islohotlar tizimli ravishda olib borilayotgan bo'lib, xususan, O'zbekiston Respublikasi Prezidentining 2023-yil 11-sentabrdagi PF-158-son "O'zbekiston – 2030" strategiyasi to'g'risidagi Farmonida 23-maqсад sifatida "Nogironligi bo'lgan shaxslarni qo'llab-quvvatlash bo'yicha yangi tizimni yaratish hamda ular uchun qulay va maqbul muhitni yaratish" belgilab qo'yilgan [2].

O'zbekiston Respublikasi Prezidentining 2024-yil 12-yanvardagi PQ-20-son "O'zbekiston Respublikasida to'siqsiz turizm infratuzilmasini rivojlantirish va uni rag'batlantirish chora-tadbirlari to'g'risida"gi qarorida nogironligi bo'lgan shaxslarning turizm infratuzilmasi va madaniy meros obyektlarida erkin harakatlanishi uchun zarur shart-sharoitlarni ta'minlash hamda turizm barcha fuqarolar uchun teng imkoniyatlar yaratishni nazarda tutuvchi to'siqsiz turizm infratuzilmasini rivojlantirish ushbu sohadagi eng dolzarb vazifalardan biri bo'lib qolayotganligi qayd etilgan [3].

Mavzuga oid adabiyotlar tahlili

Nogironligi bor shaxslarga mo'ljallangan mobil ilovalarni ishlab chiqish zarurati va imkoniyatlari xususida bir qator xalqaro olimlar izlanish olib borishgan. Jumladan, N.Ostdick fikriga ko'ra, sayohatlar uchun mo'ljallangan mobil ilovalar turizm xizmatlarini ko'rsatuvchi kompaniyalarga mijozlar bilan muloqot o'rnatish va sayohatgacha, sayohat davomida hamda sayohatdan keyin ularni qo'llab-quvvatlash uchun to'g'ridan-to'g'ri kanal vazifasini bajarib beradi [5].

A.Izzah, I.Kusuma, Y.Irawan, T.Cinderatama va B.Nugroho androidga asoslangan shahar bo'ylab ekskursiyalarga mo'ljallangan ilovani tadqiq etgan [8]. H.N.Do, Q.A.Ha va W.Shih texnologiyalarni qabul qilish (TQQ) modeli integratsiyasiga yo'naltirilgan ilmiy izlanishlarida PLS-SEM (Partial-Least-Squares Structural Equation Modeling) – modeli yordamida turistlarning xarid bilan bog'liq xulq-atvoriga mobil ilovalarning ta'sir etish darajasini o'rgangan [9].

A.Prasetio hamda V.Briliana mobil ilovalarni chuqurroq tahlil etish vositasida ularning turistlarda sayohatni takroran amalga oshirish istagini nechog'lik darajada uyg'ota olishi, information qoniqish kabi yo'nalishlarda tadqiqot ishlarini olib borgan [11].

O.E.Pirogova va A.B.Mustafinalar inklyuziv turizmning tibbiy, ijtimoiy hamda iqtisodiy modellarini ishlab chiqishgan. Ularning fikricha, inklyuziv turizm rivojlanishidan olinadigan iqtisodiy foyda hamon turistik obyektlar qulayligini yanada yaxshilashda yaqqol ko'zga tashlanadi. Britaniyalik tadqiqotchilarning iqtisodiy jabhaga urg'u qaratilgan tadqiqotlari shuni ko'rsatadiki, o'rtacha statistik ko'rsatkichlarga ega bo'lgan nogironligi bor turist oddiy o'rtacha statistik ko'rsatkichga ega turistga nisbatan dam olishga ko'proq pul sarflaydi. Shuningdek, aynan shu segmentdagi turistlar dam olishga ko'proq vaqt sarflashadi hamda bir yilda bir necha marotaba sayohatga chiqadilar [12].

Inklyuziv turizmni ijtimoiy-iqtisodiy fenomen sifatida olib borilgan ilmiy izlanishlarda chunonchi, T.Cherevichko [13], I.Djavarshvili [14], N.Belousova, O.Skorostetskayalarning [15] tadqiqotlarida inklyuziv turizm ijtimoiy turizm rivojlanishining bir ko'rinishi sifatida o'rganilgan.

Inklyuziv turizm tushunchasini aniqlashda R.Scheyvens va R.Biddulph inklyuziv turizm rivojlanishining turli xil 7 ta unsurlarini ilgari surishgan. Ularning fikriga ko'ra, bu elementlar inklyuziv turizmni tadqiq qilishning yo'nalishlarini aks ettiradi. Inklyuziv turizm esa analitik konsept hamda intilish idealidir. Turizm eksklyuziv sanoat sifatida tushuniladi, shuning uchun, ko'p hollarda inklyuziv turizm e'tibordan chetda qoldiriladi [6].

D.Buhalis, E.Michopoulou [16], T.Dickson, L.Misener, S.Darcy [17], A.Naniopoulos, P.Tsalis, D. Nalmpantis [10], S.Liasidoua, J.Umbelinob va É.Amorimga [7] ko'ra barcha turistlar shaxsiy, madaniy, ijtimoiy, hamda iqtisodiy shartlar hamda sharoitlarga ko'ra va albatta tanlovlari hamda afzalliklariga ko'ra alohida ehtiyojlarga ega hisoblanadilar. Ayrim toifadagi turistlarning

alohida ehtiyojlari mavjud bo'lib, ularning sayohatlari maxsus texnik uskunalar va alohida qarovchi xizmati hamrohligida amalga oshiriladi.

Imkoniyati cheklangan insonlar barcha oddiy insonlar singari nimalar bilandir band bo'lishni istaydilar biroq, atrofdagi insonlarning munosabati, ekologik to'siqlar ularning jamiyat hayotida to'liq va samarali ishtirok etishlariga monelik qilib, sayohatlarga chiqish, joylashtirish vositalaridan foydalanish, transport hamda ovqatlantirish xizmatlaridan foydalanish jarayonida vujudga keladigan muammolar ham uning tarkibiga kiradi [19].

Jismoniy faollik nogironligi bo'lgan insonlarni samarali tarzda rehabilitatsiya qilish uchun nihoyatda muhim jarayon hisoblanib, bu ularning hayotida juda katta ahamiyatga ega sanaladi [20]. Biroq, nogironligi bor insonlarning kundalik hayotda jismoniy faoliyat bilan bog'liq jarayonlardagi ishtiroki, shu jumladan turizm bilan shug'ullanishi mehnatga layoqatli shaxslarga nisbatan ancha murakkab masaladir.

Turizm – bu barcha uchun birdek foydalanish mumkin bo'lgan huquq hisoblanib, har bir inson hech qanday to'siqlar va murakkabliklarsiz undan foydalanish imkoniyatiga ega bo'lishi kerak. Ayrim imkoniyati cheklangan insonlarning turizmdan bahramand bo'lishdan mahrum ekanliklari ularning hayotiga negativ ta'sir o'tkazmoqda [21].

Kim Ieng Loi va Weng Hang Kongga [22] ko'ra, turizm industriyasi tobora globallashib, murakkablashib bormoqda va shunga monand tarzda ishlab chiqilayotgan turizمنى rivojlantirishning yangi standartlarida sifat, barqarorlik, imij, innovatsiyalar va foydalanishdagi qulaylik kabi yangi muhim masalalarga asosiy urg'u qaratilmoqda. Ijtimoiy barqarorlikni ta'minlashda qashshoqlikni bartaraf etish, insonlarning teng huquqlarini rag'batlantirish, barcha uchun birdek, teng imkoniyatlar yaratish, siyosiy erkinlik va o'z taqdirini o'zi belgilash singari masalalar hal qiluvchi vazifalar sirasidandir. Shunga muvofiq, turizm industriyasi nogironligi bor sayyohlar segmentiga imkon qadar ko'proq e'tibor qaratib, ushbu toifadagi shaxslarning turizmga bo'lgan ehtiyojlari, talablari va xohish-istaklari boshqalar kabi ekanligini e'tirof etib keladi.

Jennie Small va Simon Darcy [24] fikricha, iqtisodiy jihatdan rivojlangan mamlakatlarda turizm zamonaviy hayot tajribasining ajralmas qismi sifatida qaraladi va u barcha insonlar uchun birdek ochiqdir. Ammo, turli xil sabablarga ko'ra, jumladan, daromad darajasining yetarli emasligi, etnik kelib chiqishdagi tafovut, jinsiy mansublik, jismoniy rivojlanganlik darajasi hamda invidiuallik kabi bir qancha omillar sababli ayrim insonlar turizmga ishtirok eta olmaydilar yoki cheklangan tarzda ishtirok etadilar.

Tadqiqot metodologiyasi

Ushbu tadqiqot dunyo miqyosida internet va mobil qurilmalardan foydalanishning kengayib borishi, mobil ilovalarning ommaviylashib borish jarayonlarini xalqaro va mahalliy statistik ma'lumotlar asosida tahlil qilishga asoslanadi.

R.Scheyvens va R.Biddulph tomonidan taklif etilgan inklyuziv turizm elementlari nazariyasi va bir qator xorijiy olimlarning inklyuziv turizm bilan bog'liq ilmiy izlanishlari mazkur tadqiqot ishining metodologik asosini tashkil etadi. Shuningdek, tadqiqotda 2022-yildan buyon amalga oshirilgan empirik kuzatuvlar natijasida olingan xulosalar, milliy va xalqaro statistik ma'lumotlar asos qilib olingan.

Tadqiqotchilar, inklyuziv turizm mohiyatini aniqlashtirish maqsadida, adabiyotlar tahlilidan kelib chiqib inklyuziv turizm bo'yicha o'z yondashuvini taklif etgan, shuningdek, mualliflar tomonidan InclUZ mobil ilovasini ishlab chiqish bo'yicha aniq takliflar berilgani holda mavzu doirasida xulosalar ilgari surilgan.

Tahlil va natijalar

BMT Bosh Assambleyasi tomonidan 2006-yil 13-dekabrda 61/106-rezolyutsiya bilan "Nogironlar huquqlari to'g'risida"gi konvensiya qabul qilingan va 2008-yil 3-mayda kuchga kirgan. Bugungi kunga qadar ushbu konvensiyani BMTning 192 ta a'zo mamlakatlaridan 184 tasi rasman ratifikatsiya qilgan. Konvensiya yigirma birinchi asrda qabul qilingan inson huquqlari to'g'risidagi birinchi shartnoma; xalqaro qonun tarixida inson huquqlari to'g'risidagi eng tez kelishilgan shartnoma va internet orqali olib boriladigan keng miqyosdagi konsultatsiyalardan

kelib chiqqan birinchi shartnoma hisoblanadi. BMT Nogironlar Huquqlarini himoya qilish Konvensiyasi (UNCRPD) o'zining imzolash uchun ochilgan kunida boshlab har qanday boshqa inson huquqlari to'g'risidagi Konvensiyalardan ham ko'proq imzolarni qabul qildi [25].

O'zbekiston Nogironlar huquqlarini himoya qilish Konvensiyasiga 2009-yil 27-fevralda imzo chekdi va 2021-yil 28-iyulda konvensiya O'zbekiston Respublikasi uchun kuchga kirdi [40]. Konvensiyaning 30-moddasida nogironligi bor shaxslar uchun teatrlar, muzeylar, kinoteatrlar, kutubxonalar va turizm xizmatlari kabi madaniy tadbirlar o'tkaziladigan va xizmatlar ko'rsatiladigan joylardan foydalanish imkoniyatlariga ega bo'lishlari, shuningdek milliy madaniy ahamiyatga ega yodgorlik va obyektlarga to'siqlariz kirishlari uchun munosib sharoitlarni ta'minlash belgilab qo'yilgan.

O'zbekiston Respublikasini Konstitutsiyasining 57-moddasiga asosan: "Davlat nogironligi bo'lgan shaxslarning ijtimoiy, iqtisodiy va madaniy sohalar obyektlari va xizmatlaridan to'laqonli foydalanishi uchun shart-sharoitlar yaratadi, ularning ishga joylashishiga, ta'lim olishiga ko'maklashadi, ularga zarur bo'lgan axborotni to'sqinliksiz olish imkoniyatini ta'minlaydi". 115-moddaga ko'ra Vazirlar Mahkamasi aholini, shu jumladan nogironligi bo'lgan shaxslarni ijtimoiy himoya qilish tizimining samarali faoliyat ko'rsatishini ta'minlashi mustahkamlangan.

O'zbekiston Respublikasining "Turizm tog'risida" gi Qonuni 2-bob, 6-moddasida: "ichki turizmni rivojlantirish, shu jumladan **ijtimoiy turizmni** rivojlantirish doirasida bolalar, yoshlar, keksalar, shuningdek **nogironligi bo'lgan shaxslar** va aholining kam ta'minlangan qatlamlari uchun turizm hamda ekskursiyalarni tashkil etish uchun zarur shart-sharoitlar yaratish" belgilangan.

"Nogiron" atamasi hozirgi kunda eskirib qolgan va qo'pol bo'lgan so'z hisoblanadi. Shuning uchun ham ushbu toifadagi shaxslarga nisbatan "imkoniyati cheklangan insonlar" yoki "nogironligi bo'lgan shaxslar" deb murojaat qilish to'g'ri bo'ladi [26]. "Nogironligi bo'lgan shaxslarning huquqlari to'g'risida" O'zbekiston Respublikasining Qonuniga muvofiq: "**nogironligi bo'lgan shaxs** — ijtimoiy yordam va himoyaga, jamiyat va davlatning siyosiy, iqtisodiy, ijtimoiy hayotida boshqalar bilan birga teng, to'liq va samarali ishtirok etish uchun shart-sharoitlar yaratilishiga muhtoj barqaror jismoniy, aqliy, sensor (sezgi) yoki ruhiy nuqsonlari bo'lgan shaxs" sanaladi. Qonunning 27-moddasiga muvofiq: "**Madaniy hayotda ishtirok etishga, dam olishga** va sport bilan shug'ullanishga bo'lgan huquq Davlat organlari va tashkilotlar nogironligi bo'lgan shaxslarning moddiy madaniy meros obyektlaridan, **turistik** hamda sport obyektlaridan va inshootlaridan, shuningdek **dam olish** obyektlaridan foydalanishini ta'minlaydi". Shuningek, nogironligi bo'lgan shaxslarning huquqlarini ta'minlashning asosiy prinsiplari sifatida quyidagilar belgilab qo'yilgan:

nogironligi shaxslarning qadr-qimmatini, ularning mustaqilligini, tanlash erkinligini hurmat qilish;

nogironlik belgisiga ko'ra kamsitilishga yo'l qo'ymaslik;

insonning huquq va erkinliklarini amalga oshirishdagi imkoniyatlar tengligi;

nogironligi bo'lgan bolalarning rivojlanayotgan qobiliyatini va o'z individualligini saqlab qolish huquqini hurmat qilish;

obyektlar va xizmatlarning qulayligi;

nogironligi bo'lgan shaxslarni jamiyat va davlatning hayotiga jalb etish.

N.Shamuratova, A.Urazbayev, R.Ibragimova, D.Boymurodov, N.Saliyevlar imkoniyati cheklangan turistlarni jismoniy harakatlanish imkoniyati cheklangan (aravachalarda harakat qiladigan NBSH lar), atrof muhitni his qilish (ko'rish va eshitish qobiliyati buzilgan) imkoniyatlari cheklangan NBSH lar (ko'zi ojizlar kar-soqovlar), 1- va 2- kategoriyaga kirmaydigan, umumiy va boshqa kasalliklarga ega bo'lgan NBSH lar singari 3 kategoriyaga bo'lib o'rganishgan [27].

Portugaliyalik izlanuvchi-olimlar Hugo João de Assunção Mendes, Teresa Maria Dias de Paiva, Teresa Maria Monteiro Felgueira, Catarina Afonso Alves, Adriano Azevedo Costax [28] qulay, inklyuziv hamda barqaror turizm sohalarida olib borilgan izlanishlarni sistematik umumlashtirib, baholashgan va biznes-modellar keng miqyosdagi turizm evolyutsiyasi uchun asos bo'lishi ustida ish olib borishgan. Ularning fikriga ko'ra turizm, qulaylik, inklyuziya hamda

barqaror rivojlanish tushunchalari so'nggi yillarda ilmiy tadqiqot (jamoatchilik) vakillari, biznes va siyosiy darajalarda rivojlanib, siyosiy muhokamalar, ilmiy izlanishlar hamda biznes strategiyalarning dolzarb mavzusiga aylanib ulgurdi.

S.Wall-Reinius, D.Ioannides va K.Zampoukoslarning [29] fikriga ko'ra inklyuziv turizm turizm geografiyasiga ta'sir ko'rsatadi va transport (xusiy, davlat) va mobillik debatlar uchun muhim mavzular sirasiga kiradi. Shuningdek, imkoniyati cheklangan insonlarning turizmdan foydalanish qulayligi borasidagi mavzu ham aynan munozarali mavzular toifasidandir.

T. Makuyana va K.Dube [31] Janubiy Afrika Respublikasida qulay inklyuziv ichki turizm rivojlanishi jarayonida nogironligi bor shaxslarning jamoat transportlaridan foydalanishiga oid masalalar yuzasidan tadqiqot ishlarini olib borishgan. Ularning fikricha, inklyuziv turizm turli akademik muhokama doiralari va forumlaridagi dolzarb mavzular turkumiga kiradi hamda bu ayniqsa global shimolda ko'proq ko'zga tashlanadi. Yana bir Janubiy Afrikalik tadqiqotchi C.M.Rogerson [32] xalqaro sayohatlar natijasida olingan ta'surotlari va tajribalari natijasida inklyuziv turizm uchun muhim xulosalar chiqarib, Janubiy Afrikada turizm boshqaruv organlari turizm siyosati hamda narx zanjiri siyosatini shakllantirish jarayonlariga nogironligi bor shaxslarni jalb etish lozimligini ta'kidlagan.

A.Pramadanu va N.A.Windasari [33] Indoneziyaning Yava orolida joylashgan, YUNESKOning madaniy me'ros obyektlari ro'yxatiga kiritilgan Barobudur ibodatxona majmuasidagi inklyuziv turizm determinantini aniqlashtirish borasida tadqiqotlar o'tkazgan. Sifat va miqdoriy ko'rsatkichlarni aniqlashtirishni o'z ichiga olgan izlanishlarda, respondentlarning so'rovnomalar natijalari haqqoniylik va ishonchlilik maxsus tahlillar natijasida aniqlashtirilgan. Ularning yondashuviga ko'ra, inklyuziv turizm konsepsiyasi barcha uchun inklyuziv va mehmondo'st muhitni yaratishga qaratilgan sayyohlik faoliyatida ishtirok etishga, diqqatga sazovor joylardan bahramand bo'lishga va mazmunli sayohat tajribasiga e'tibor qaratadi.

Zimbabve shaharlarida san'at va hunarmandchilikni ijodiy turizmning bir shakli sifatida o'rgangan M.Musawenkosi, R.Musavengane, R. Magwaza [34] inklyuziv turizm targ'ibotida jamiyatga asoslangan inklyuziv xizmatlarning rolini aniqlashga qaratilgan tadqiqotlar o'tkazgan. Ularning tadqiqotlar asosidagi xulosalariga ko'ra, tasviriy san'at va hunarmandchilikning sifatli menejmenti orqali inklyuziv turizmni rivojlantirishda katta salohiyat mavjud va bu qashshoqlikni kamaytirish, aholining barcha qatlamlarini turmush darajasini yaxshilash imkonini yuzaga keltiradi.

Z.Cheng, R.Wang, Y.Li, J.Dai [36; 39] Xitoyda inklyuziv turizm rivojlanish jarayonlarini to'liq tushunish va tasvirlash maqsadida uch parametr: turizm manfaatdor tomonlari, iqtisodiy inklyuzivlik, turizm resurslari hamda muhitiga ko'ra inklyuziv turizm rivojlanishini baholash modelini ishlab chiqishgan. Biroq, ushbu tadqiqotda ma'lumotlar va ko'lamning cheklanganligi bois metod ma'lum chegaralarga ega. Xususan, prefektura va okruglar miqyosida baholash amalga oshirilganda ma'lumotlarning mavjudligi sharti ostidagina baholashni amalga oshirish mumkin bo'ladi. Olimlarga ko'ra, ushbu model yordamida davlatlararo tadqiqotlarni amalga oshirish imkoni mavjud hamda turli izlanishlarda ekonometrik tahlillar orqali kelgusida tadqiqotlar qamrovi yanada kengaytirilishi mumkin. Bundan tashqari, inklyuziv turizm hamda atmosferaga chiqarilayotgan uglerod gazlari o'rtasidagi bog'liqlik ham tadqiqotlar uchun muhim yo'nalishlardan sanaladi.

Inklyuziv turizm tushunchasini tahlil qilishdan oldin uni turizmdagi all-inclusive xizmatidan farqli jihatlarini o'rganib chiqish maqsadga muvofiq bo'ladi. All-inclusive bu tizim hisoblanib, bunday tizimdagi mehmonxonalarni tanlash orqali uch martalik ovqatlanish imkoniyatini taqdim etuvchi „shved stoli“ (nonushta, tushlik, kechki ovqat) hamda ichimliklarni o'z ichiga oluvchi xizmatga buyurtma berish mumkin. All-inclusive – yagona narx vositasida oldindan to'langan, xizmatlarning keng doirasini qamrab olib, tijorat transporti, joylashtirish vositalari, ovqatlantirish xizmatlarini, bazan diqqatga sazovor joylarni ko'rish, gid yoki yo'l boshchi hamrohligini ham o'z ichiga oluvchi rejalashtirilgan turizm xizmatidir [6;30].

Inklyuziv turizm hayotning turli sohalari bilan uzviy bog'liq bo'lgan turizm shakli hisoblanib, tibbiyot, psixologiya, arxitektura, dizayn, atrof-muhit muhofazasi, ona va bola

sogʻligini asrab-avaylash, kekxa yoshdagi insonlarni qoʻllab-quvvatlash, nogironligi bor insonlarning jamiyat hayotidagi rolini oshirish va yanada mustahkamlash singari qator jihatlarni oʻzida mujassam etadi.

Inklyuziv segmentga kiruvchi insonlar asosan qaysi yoʻnalishda sayohat qilishni afzal deb bilishlari, mavsumiylik eʼtiboridan qaysi fasllarda koʻproq sayohatga chiqishni maqul koʻrishlari, taklif nuqtai nazaridan qanday tur mahsulotlarni taqdim etish maqbul variant ekanligini inklyuziv turistlar psixologiyasini tadqiq etmasdan aniqlashning imkoni mavjud emas.

Inklyuziv turizm bozori juda ulkan hisoblanib, dunyo aholisining 16 foizi nogironlikning u yoki bu turidan aziyat chekmoqda va tabiiyki mobil qurilmalar va gadjetlar barcha insonlarda boʻlgani singari ushbu segment vakillarining ham hayotida muhim qismga aylanib qoldi. Sayohat istagini ragʻbatlantirish va maʼlum bir hududga ushbu toifaga kiruvchi insonlarni jalb etishning eng maqbul yoʻli esa nogironligi bor shaxslarga moslashtirilgan mobil ilovalarni ishlab chiqish va targʻib qilish sanaladi [4;35;38].

Aytish joizki, xorijdan tashrif buyuradigan mustaqil sayyohatchilarning aksariyati, turistik maskan toʻgʻrisida zaruriy maʼlumotlar izlaydi va sayohati toʻgʻrisida qisqacha reja tuzib oladi. Har yili taxminan 45 million mustaqil sayyohatchilar oʻz sayohatlarini amalga oshiradilar, shuning 2/3 qismi asosan 20-25 yosh oraligʻida boʻlib, 90-95 foizi tashrif buyuriladigan davlat toʻgʻrisida maʼlumotlarni internet saytlardan oladi. Bu esa nogironligi bor shaxslar uchun inklyuziv turizm infratuzilmasining interfaol xaritasi platformasini yaratishga turtki beradi.

Statistik maʼlumotlarga koʻra mobil ilovalarda vaqt sarflash koʻrsatkichi boʻyicha dunyo miqyosida 18-24 yosh oraligʻidagi insonlar oyiga 11,6 soat koʻrsatkich bilan eng yuqori oʻrinni band etishgan. Ulardan soʻng 25-34 yosh oraligʻidagilar 102,4 soat va 35-44 yoshdagilar 93,6 soat vaqtlarini mobil ilovalardan foydalanishga sarflashadi. Mobil ilovalarni yuklab olish boʻyicha dunyoda Xitoy 98,3 millirad koʻrsatkich bilan yaqqol peshqadamlik qilmoqda. Undan keyingi oʻrinlarni Hindiston 26,6 milliard va AQSh 12,1 milliard koʻrsatkich bilan band etib turibdi. Xitoyliklar mobil ilova foydalanuvchilari har kuni oʻrtacha hisobda 67 marotaba ilovalarni ochishadi va har kuni oʻrtacha 7,56 soat vaqtini ilovalarga sarflaydi, shuningdek, kuniga oʻrtacha 7 ta ilovadan foydalanishadi [4].

Oʻzbekiston Respublikasida shu vaqtgacha nogironligi bor shaxslar uchun inklyuziv turizm infratuzilmasining interfaol xaritasi ishlab chiqilmagan. Respublikada "inklyuziv" turizm xizmatlarini koʻrsatish boʻyicha alohida sertifikatga hamda inklyuziv turizm xizmatlarini taklif etish uchun qulay shart-sharoitlarga ega boʻlgan joylashtirish vositalari, umumiy ovqatlanish shaxobchalari, turistik obyektlar, sanitar-gigienik shaxobcha (xususan, smart sanitar-gigienik shaxobcha)lar, turistlar uchun tashkil etilgan koʻngil ochish maskanlarining joylashgan nuqtasi va taklif etiladigan xizmatlarini koʻrsatib beruvchi yagona mobil ilova mavjud emas. Bu esa istalgan turistik obyektidagi qulayliklar haqida real vaqt rejimida ishonchli maʼlumot olishda qiyinchiliklarni yuzaga keltiradi. Buxoro viloyati inklyuziv ziyorat interfaol xaritasi (InclUZ) shu kabi muammolarni bartaraf etishni koʻzda tutadi[23].

Mamlakatimizda nogironligi bor insonlar uchun turizm infratuzilmasiga aloqador interaktiv xarita ishlab chiqilmaganligi ichki turizmga imkoniyati cheklangan insonlar eʼtibordan nisbatan chetroqda qolishidagi zamonaviy sabablardan eng asosiylari sirasiga kiradi. Boisi hozirgi zamon raqamli texnologiyalar va yuqori qulayliklar taklif etuvchi dasturiy mahsulotlar asridir. Xalqaro miqyosda yaratilgan dasturlar chunonchi, Accessible Venice, Wheelmap, AccessNow, WheelMate, FuelService kabilarda nogironligi bor turistlar uchun katta qulayliklar yaratilgan. Jumladan, Wheelmap dasturi nogironlar aravachisidan foydalanish mumkin boʻlgan nuqtalarni onlayn tarzda koʻrsatish funksiyalariga ega. Bundan tashqari, mehmonxona, ovqatlanish shaxobchalarida nogironlik aravachasida harakatlanish uchun qulaylik mavjudligi xususida maʼlumotlar taqdim etadi. Yana bir eʼtiborga loyiq dasturlardan biri Accessaloo dasturi boʻlib nogironligi bor insonlar uchun sanitariya-gigiena shaxobchalari haqida maʼlumotlar taqdim etadi.

Oʻrganishlar natijasida inklyuziv turizm termini mohiyatini aniqlashga ham alohida eʼtibor qaratilib, uning mazmuni ommabop turizm hamda universal turizmga oʻxshash ekanligi aniqlandi. Adabiyotlar va manbalarda inklyuziv va ommabop turizm terminlari juda koʻp qoʻllanilgan boʻlib,

universal turizm ham mazmunan ularga juda yaqin kelishi aniqlandi. Ko'plab ilmiy manbalarni o'rganib chiqib, biz quyidagi xulosalarga keldik:

Hozirga qadar inklyuziv turizm termini aniq rasmiy xalqaro darajada umum e'tirof etilgan emas. Biroq, inklyuziv turizmning analog variantlari sifatida ishlatiluvchi hamda unga o'xshash yoki yaqin terminlar ham yagona rasmiy termin sifatida qabul qilinmagan. Mohiyatan foydalanish mumkin bo'lgan termini inklyuziv turizmga juda mos va xalqaro darajada ko'proq hamda kengroq ma'noda qo'llanilayotganini alohida qayd etgan holda, inklyuziv turizmning bu boradagi qo'llanilish doirasini pastroq baholay olmaymiz va ilmiy nuqtai nazardan uning qo'llanilish doirasini cheklab qo'yish mumkin emas deb hisoblaymiz [18;37].

Bizning fikrimizcha, *inklyuziv turizm talab nuqtai nazaridan turizm xizmatlaridan foydalanish jarayonida turizm xizmatlaridan hech qanday to'siqlarsiz foydalanish mumkin bo'lgan, taklif nuqtai nazaridan turizm xizmatlarini tashkil etish jarayonlarida yuzaga kelishi mumkin bo'lgan barcha to'siqlar minimum darajaga tushirilgan, tashkiliy-huquqiy asoslari davlat tomonidan qat'iy nazorat qilinadigan turizm shaklidir.*

Texnologik taraqqiyotning yuqori sur'atda o'sib borishi, turizmning jadal rivojlanib borishi mamlakatimizning turizm markazlari hisoblanuvchi hududlari haqida zarur ma'lumotlarni taqdim etuvchi nogironligi bor shaxslarga moslashtirilgan ilovalar yaratish zaruratini yuzaga keltiradi. Fikrimizcha, tarixiy shaharlarimiz Buxoro, Xiva va Samarqandning turizm infratuzilmasi qulayliklarini taqdim etib beruvchi ilovalarni ishlab chiqish nihoyatda muhim masalalar sirasiga kiradi.

Bu kabi loyihalarning qamrovi nihoyatda keng ekanligini inobatga olib "IncUZ " mobil ilovasini ishlab chiqib, uni bir necha bosqichlarda amalga oshirilishi maqsadga muvofiq deb hisoblaymiz. Jumladan, Buxoro shahri misolida ilovaning dastlabki bosqichini amalga oshirish va bu borada tajriba to'plash, keyinchalik butun respublika miqyosida loyihani yagona tizimga birlashtirish orqali nafaqat xalqaro yoki ichki turizm rivojiga, balki ijtimoiy zaif qatlamga kiruvchi insonlar, keksa yoshdagi kishilar, yosh bolali oilalar, nogironligi bor shaxslarning jamiyat hayotidagi o'rnini yanada mustahkamlashdek muhim vazifaga hissa qo'shgan bo'lamiz.

Foydalanilgan adabiyotlar ro'yxati

1. O'zbekiston Respublikasi Prezidentining 2022-yil 28-yanvardagi PF-60-son "2022-2026-yillarga mo'ljallangan Yangi O'zbekistonning taraqqiyot strategiyasi to'g'risida" Farmoni. <https://lex.uz/uz/docs/-5841063>
2. O'zbekiston Respublikasi Prezidentining 2023-yil 11-sentabrdagi PF-158-son "O'zbekiston – 2030" strategiyasi to'g'risidagi Farmoni. <https://lex.uz/uz/docs/-6600413>
3. O'zbekiston Respublikasi Prezidentining 2024-yil 12-yanvardagi PQ-20-son "O'zbekiston Respublikasida to'siqsiz turizm infratuzilmasini rivojlantirish va uni rag'batlantirish chora-tadbirlari to'g'risida"gi qarori. <https://lex.uz/docs/-6759699>
4. N.S.Ibragimov, E.A.Farmanov, B.Sh.Sharipov. Raqamli iqtisodiyot sharoitida nogironligi bor shaxslarga mo'ljallangan mobil ilovalarni ishlab chiqish xususiyatlari. "Iqtisodiyot va turizm" xalqaro ilmiy va innovatsion jurnali № 4 (18) 2024. 51-60-betlar.
5. N.Ostdick, (2016). Pros and cons of mobile travel apps. <http://www.dcsplus.net/blog/3-prosand-cons-of-mobile-travel-apps>. (Accessed 28 March 2019).
6. Scheyvens R., Biddulph R. Inclusive tourism development //Tourism Geographies. – 2018. – T. 20. – №. 4. – C. 589-609
7. Sotirola Liasidou, Jorge Umbelino & Éricka Amorim (2018): Revisiting tourism studies curriculum to highlight accessible and inclusive tourism, Journal of Teaching in Travel & Tourism, DOI: 10.1080/15313220.2018.1522289 To link to this article: <https://doi.org/10.1080/15313220.2018.1522289>
8. Izzah, A., Kusuma, I.A., Irawan, Y., Cinderatama, T.A., and Nugroho, B.A. (2021). Developing an Android-based City Tour app using evolutionary algorithm. International Journal of Interactive Mobile Technologies, 15 (14): 193. <https://doi.org/10.3991/ijim.v15i14.20275>

9. Do H. N., Shih W., Ha Q. A. Effects of mobile augmented reality apps on impulse buying behavior: An investigation in the tourism field //Heliyon. – 2020. – Т. 6. – №. 8.
10. Naniopoulos, A., Tsalis, P., & Nalmpantis, D. (2016). An effort to develop accessible tourism in Greece and Turkey: The MEDRA project approach. *Journal of Tourism Futures*, 2(1), 56–70.
11. Briliana V., Prasetio A. B. Some antecedents and effects of using mobile apps in tourism marketing //Proceedings of the 7th International Conference on Entrepreneurship and Business. – 2018. – Т. 22. – С. 270-275.
12. Пирогова О.Е., Мустафина А.В., Гамидова А.Э. ИНКЛЮЗИВНЫЙ ТУРИЗМ: ПОНЯТИЕ И СУЩНОСТЬ // Управленческое консультирование. 2023. №6 (174). URL: <https://cyberleninka.ru/article/n/inklyuzivnyy-turizm-ponyatie-i-suschnost> (дата обращения: 11.05.2024).
13. Темякова Т. В., Черевичко Т. В. Инклюзивный туризм — направление развития социального туризма в Саратовской области. *Концепт*. 2015; 30:476—80.
14. Джваршеишвили И. Инклюзивный туризм: теория и практика организации «туризма без границ». В сб.: Туризм и гостеприимство сквозь призму инноваций: сборник статей 5-й научно-практической конференции (Москва, 27 сентября 2019 г.). М.; 2019. С. 56-9.
15. Белоусова Н. В., Скоростецкая О. А. Сегментарность развития и внедрения инклюзивного реабилитационно-социального туризма в Украине. *Туризм и гостеприимство*. 2019;(2):23—33.
16. Buhalis, D., & Darcy, S. (2011). Accessible tourism: Concepts and issues. UK: Channel Views
17. Dickson, T., Misener, L., & Darcy, S. (2017). Enhancing destination competitiveness through disability sport event legacies: Developing an interdisciplinary typology. *International Journal of Contemporary Hospitality Management*, 29(3), 924–946.
18. Шарипов Б. Инклюзив туризмнинг мазмун моҳияти ва назарий ёндашувларнинг қиёсий таҳлили //journal of fundamental studies. – 2023. – т. 1. – №. 1. – с. 32-37.
19. Martin-Fuentes, E.; Mostafa-Shaalan, S.; Mellinas, J.P. Accessibility in Inclusive Tourism? Hotels Distributed through Online Channels. *Societies* 2021, 11, 34. <https://doi.org/10.3390/soc11020034>
20. Kaganek K. et al. Barriers to Participation in Tourism in the Disabled //Polish Journal of Sport and Tourism. – 2017. – Т. 24. – №. 2. – С. 121-129
21. Pagán, R. The contribution of holiday trips to life satisfaction: The case of people with disabilities. *Curr. Issues Tour.* 2015, 18, 524–538. <https://doi.org/10.1080/13683500.2013.860086>
22. Loi K. I., Kong W. H. People with disabilities (PwD) in the tourism industry-concepts and issues. – 2015.
23. Farmanov E. et al. The necessity of developing mobile applications for people with disabilities //BIO Web of Conferences. – EDP Sciences, 2024. – Т. 138. – С. 02001.
24. Small J. et al. Tourism, disability and mobility //Tourism and inequality: Problems and prospects. – 2010. – С. 1-20.
25. Ноғиронлар ҳуқуқлари тўғрисидаги Конвенция — Toshkent: Baktoria press, 2013, 56 b.
26. G. Nabiyeva imkoniyati cheklangan bolalarning ta’lim-tarbiya olishlari // Scientific progress. 2021. №5. URL: <https://cyberleninka.ru/article/n/imkoniyati-cheklangan-bolalarning-ta-lim-tarbiya-olishlari> (дата обращения: 17.06.2024).
27. Н.Шамуратова, А.Уразбаев, Р.Ибрагимова, Д.Боймуродов, Н.Салиева. Ўзбекистонда паратуризм ва уни ташкил этишнинг имкониятлари. О‘zbekiston milliy universiteti xabarlar, 2021, [3/2/1] issn 2181-7324 o‘zmu xabarlar, вестник нууз акта нууз geologiya 3/2/1 2021
28. Mendes, Hugo & Paiva, Teresa & Felgueira, Teresa & Afonso Alves, Catarina & Costa, Adriano. (2024). THE NEED FOR BUSINESS MODELS IN ACCESSIBLE, INCLUSIVE AND SUSTAINABLE TOURISM. *International Journal of Professional Business Review*. 9. e04542. 10.26668/businessreview/2024.v9i4.4542.
29. Wall-Reinius, S., Ioannides, D. & Zampoukos, K. (2021). Does Geography Matter in AllInclusive Resort Tourism? Marketing Approaches of Scandinavian Tour Operators. *Tourism Geographies*, 21(5), 766-784.

30. Ibragimov N. et al. Inclusiveness of accommodation tools in Uzbekistan and the essence of inclusive tourism //BIO Web of Conferences. – EDP Sciences, 2024. – T. 141. – C. 04044.
31. Makuyana, Tawanda & Dube, Kaitano. (2023). of Inclusive Domestic Tourism in South Africa. African Journal of Hospitality Tourism and Leisure. 12. 1725-1739. 10.46222/ajhtl.19770720.472.
32. Rogerson, C. M. (2019). In Search of Inclusive Tourism in South Africa: Some Lessons. New Directions in South African Tourism Geographies, 147.
33. A.Pramadanu, N.A.Windasari . Determinants of Inclusive Tourism in Borobudur Temple. International Journal of Current Science Research and Review. Volume 06 Issue 07 July 2023 Available at: www.ijcsrr.org Page No. 4881-4888
34. Musawenkosi M. Tapfuma, Regis Musavengane & Rowen Magwaza (2023): The role of creative tourism through arts and crafts in promoting inclusive tourism in Zimbabwe, Journal of Tourism and Cultural Change, DOI: 10.1080/14766825.2023.2231401 To link to this article: <https://doi.org/10.1080/14766825.2023.2231401>
35. Kayumovich K. O. et al. Opportunities of mobile marketing in tourism //Journal of Critical Reviews. – 2020. – T. 7. – №. 12. – C. 94-98.
36. Z.Cheng, R.Wang, Y.Li and J.Dai. Paving the Way for a Sustainable Society: Assessing the Inclusive Tourism Development in Transition China. The Journal of Environment & Development 2023, Vol. 0(0) 1–20 © The Author(s) 2023
37. Farmanov E. WAYS TO IMPROVE THE QUALITY OF PUBLIC TRANSPORT SERVICES // " Экономика и туризм " международный научно-инновационной журнал. – 2022. – Т. 3. – №. 5.
38. Kayumovich K. O. et al. Opportunity of digital marketing in tourism sphere //International Journal of Psychosocial Rehabilitation. – 2020. – T. 24. – №. 8. – C. 2279-0667.
39. Cheng Y. et al. Tourism ecological efficiency and sustainable development in the Hanjiang River Basin: A super-efficiency slacks-based measure model study //Sustainability. – 2023. – T. 15. – №. 7. – C. 6159.
40. <https://mfa.uz/uz/press/news/2021/nogironlar-huquqlari-togrisidagi-konvensiya-ozbekiston-respublikasi-uchun-kuchga-kirdi---30080>