

5. Alieva, M. T. (2018). Tourism problems in the Central Asian republics. International Scientific Journal, 67, 30-4.

MEHMONXONA SANOATIDA INKLYUZIV TURIZMNI RIVOJLANTIRISH ISTIQBOLLARI

Rasulova Xonzodabegim Ravshanbek qizi,

O'zbekiston xalqaro islom akademiyasi magistranti,

e-mail:khonzodabegimrasulova01@gmail.com

Annotatsiya: Ushbu tezisdagi mehmonxona sanoatida inklyuziv turizmni rivojlantirish istiqbollari tahlil qilinadi. Inklyuziv turizm barcha sayyohlar, jumladan, jismoniy imkoniyati cheklangan shaxslar, keksa yoshdagilar va bolali oilalar uchun qulay sharoit yaratishga qaratilgan muhim yo'nalish hisoblanadi. Tadqiqot davomida mehmonxona infratuzilmasini moslashtirish, xizmat ko'rsatish tizimini rivojlantirish, maxsus transport va logistika imkoniyatlarini kengaytirish, turistik ob'ektlarda inklyuzivlikni ta'minlash hamda xodimlarning maxsus tayyorgarligini oshirish kabi asosiy omillar o'rganildi. O'zbekistonda mehmonxona sanoatida inklyuziv turizmni rivojlantirish borasida amalga oshirilayotgan islohotlar va tashabbuslar ham tahlil qilinib, kelajakda bu sohani rivojlantirish bo'yicha tavsiyalar berildi. Maqolada inklyuziv turizmning nafaqat ijtimoiy ahamiyati, balki iqtisodiy jihatdan ham foydali ekanligi ta'kidlangan.

Kalit so'zlar: Inklyuziv turizm, mehmonxona infratuzilmasi, nogironlar uchun qulayliklar, xizmat ko'rsatish tizimi, mehmonxona sanoati, raqamli texnologiyalar.

Kirish: Bugungi kunda turizm sanoati jadal rivojlanib, global iqtisodiyotning muhim tarmoqlaridan biriga aylangan. Shu jumladan, inklyuziv turizm, ya'ni nogironligi bor shaxslar, keksa yoshdagilar, bolali oilalar va boshqa ehtiyojmand guruhlar uchun qulay sayohat imkoniyatlarini yaratish masalasi dolzarb ahamiyat kasb etmoqda. Xususan, mehmonxona sanoatida inklyuzivlikni rivojlantirish ushbu guruhlariga qulay shart-sharoit yaratish orqali nafaqat ijtimoiy tenglikni ta'minlash, balki mehmonxona xizmatlari bozorida raqobatbardoshlikni oshirishga ham xizmat qiladi.

Ushbu tadqiqotning asosiy maqsadi – mehmonxona sanoatida inklyuziv turizmni rivojlantirish istiqbollarini tahlil qilish, mavjud muammolarni aniqlash va ularni bartaraf etish yo'llarini tavsiya etishdan iborat. Bugungi kunda ko'plab mamlakatlarda inklyuziv turizm rivojlantirilayotgan bo'lsa-da, hali ham bu borada amalga oshirilishi lozim bo'lgan ko'plab islohotlar mavjud. Mehmonxonalar infratuzilmasi, xizmat ko'rsatish tizimi va xodimlarning malakasi inklyuziv turizm talablariga mos bo'lishi uchun yangi strategiyalar ishlab chiqish zarur.

Mavzuning ahamiyati shundaki, inklyuziv turizm nafaqat inson huquqlarini himoya qilishga, balki mehmonxona biznesining yangi mijozlar segmentini jalb qilishiga ham xizmat qiladi.

Bundan tashqari, har kimning erkin va qulay sayohat qilish huquqiga ega bo'lishi turizmning asosiy tamoyillaridan biri hisoblanadi. Shuning uchun ushbu maqolada inklyuziv turizmning mehmonxona sanoatidagi o'rni, dolzarb muammolar va ularni hal etish strategiyalari ko'rib chiqiladi.

Asosiy qism: Inklyuziv turizm – bu barcha insonlarga, jumladan, nogironligi bor shaxslar, keksa yoshdagilar, bolali oilalar, homilador ayollar va boshqa ehtiyojmand guruhlariga teng imkoniyatlar yaratadigan turizm shaklidir¹⁴⁴. U har bir kishining jismoniy, ruhiy yoki ijtimoiy holatidan qat'i nazar, qulay va xavfsiz sayohat qilish imkoniyatiga ega bo'lishini ta'minlashga qaratilgan.

Mehmonxona sanoati inklyuziv turizmni rivojlantirishda muhim o'rin tutadi. Chunki sayyohlarning aksariyati mehmonxonalarda yashaydi va ularga turar joy, ovqatlanish, transport, sog'liqni saqlash va boshqa xizmatlar kerak bo'ladi. Agar mehmonxona sanoati inklyuziv turizm talablariga mos ravishda rivojlantirilsa, bu ham sayyohlarning qulayligini ta'minlashga, ham

¹⁴⁴ United Nations World Tourism Organization (UNWTO). (2021). Accessibility and Inclusive Tourism Development. UNWTO Publications. Retrieved from <https://www.unwto.org>

biznesning foydasini oshirishga xizmat qiladi. Dunyo bo'ylab turizmga ajratiladigan mablag'larning muhim qismi aynan inklyuziv xizmatlarga yo'naltirilmoqda, bu esa mehmonxona sektorida yangi imkoniyatlar eshigini ochadi.

Mehmonxonalar inklyuziv turizm talablariga javob berishi uchun ularning infratuzilmasi quyidagi omillarni qamrab olishi lozim:

- **Nogironlar aravachasi uchun moslashtirilgan yo'laklar va liftlar** – Harakatlanishda qiynaladigan shaxslar uchun maxsus yo'laklar va eshiklar kengaytirilishi kerak. Liftlar ham nogironlar aravachasiga mos bo'lishi lozim.

- **Maxsus hammom va hojatxonalar** – Nogironlar va yosh bolali oilalar uchun maxsus tutqichlar bilan jihozlangan hojatxonalar va hammomlar zarur.

- **Ovozli va braille yozuvi bilan ta'minlangan belgilash tizimi** – Ko'zi ojiz va eshitish qobiliyati cheklangan shaxslar uchun mehmonxonada ovozli yo'riqnomalar va maxsus braille yozuvi orqali xizmatlar taqdim etilishi muhim.

- **Qulay yotoq va mebellar** – Keksa yoshdagi sayyohlar yoki jismoniy imkoniyati cheklangan shaxslar uchun qulay yotoqlar, past balandlikdagi mebellar va tutqichlar bilan jihozlangan xona dizayni kerak.

Xizmatlar va interaktiv moslamalarni borasida

- **Maxsus ovqatlanish menyusi** – Turli dietalar yoki sog'liq bilan bog'liq cheklovlariga ega sayyohlar uchun maxsus menyular tayyorlanishi lozim.

- **Videotasma va subtitrlar bilan ta'minlangan axborot tizimi** – Eshitishda muammo bor mehmonlar uchun mehmonxona xizmatlari va yo'riqnomalari subtitrlar bilan taqdim etilishi kerak.

- **Mobil ilovalar va texnologiyalar** – Ko'zi ojizlar yoki harakatlanishi cheklangan shaxslar uchun maxsus mobil ilovalar yordamida mehmonxona xizmatlariga buyurtma berish imkoniyati yaratish lozim¹⁴⁵.

Inklyuziv mehmonxona sanoatini rivojlantirishning afzalliklari

1. Iqtisodiy foyda. Inklyuziv turizm bozorida talab ortib borayotganligi sababli mehmonxonalar bu segmentga e'tibor qaratishi orqali o'z daromadlarini oshirishlari mumkin. Xalqaro tadqiqotlarga ko'ra, nogironligi bor sayyohlar va ularning hamrohlari dunyo bo'ylab yillik trillion dollarlik turizm xarajatlarini amalga oshiradi. Agar mehmonxonalar ushbu segment uchun moslashtirilsa, yangi mijozlar oqimini jalb qilish va bozor ulushini kengaytirish imkoniyati paydo bo'ladi.

2. Ijtimoiy ahamiyat. Mehmonxona sanoatida inklyuziv xizmatlarni joriy etish nafaqat iqtisodiy jihatdan foydali, balki ijtimoiy tenglikni ta'minlash uchun ham muhimdir. Har bir inson sayohat qilish, dunyoni kashf etish va yangi tajribalar orttirish huquqiga ega. Inklyuziv mehmonxonalar inson huquqlariga hurmat bilan yondashib, jamiyatning barcha qatlamlariga birdek xizmat ko'rsatish imkoniyatini ta'minlaydi.

3. Raqobatbardoshlikning oshishi. Inklyuziv xizmatlarni joriy etgan mehmonxonalar raqobatchilar orasida ajralib turadi. Ko'plab sayyohlar inklyuziv sharoitlarni taklif qiladigan mehmonxonalarni afzal ko'radi, chunki bu ularning sayohatini yanada qulay va yoqimli qiladi. Bu esa brend imidjini yaxshilash, mehmonlarning sadoqatini oshirish va mijozlarning qayta tashrif buyurishini ta'minlashga yordam beradi.

O'zbekistonda inklyuziv turizm va mehmonxona sanoatini rivojlantirish bo'yicha so'nggi yillarda bir qator muhim va ijobiy ishlar amalga oshirilmoqda. Quyida ushbu yo'nalishdagi asosiy tashabbuslar va yutuqlar keltiriladi:

- 1. Mehmonxona infratuzilmasini kengaytirish va modernizatsiya qilish.** 2017-yildan 2022-yilgacha mehmonxona o'rinlari soni 3,4 barobarga oshib, 37 mingdan 124 mingtaga yetdi. Mehmonxona va joylashtirish vositalari soni esa 767 tadan 5 mingtaga ko'paydi.

¹⁴⁵ Buhalis, D., & Darcy, S. (2011). Accessible Tourism: Concepts and Issues. Channel View Publications.

2. Oilaviy mehmon uylari tarmog'ini rivojlantirish. 2018-yilda 106 ta oilaviy mehmon uylari faoliyati yo'lga qo'yilgan bo'lsa, hozirda ularning soni 3,2 mingtaga yetib, 28 mingta o'rinni tashkil etmoqda. Bu tashabbus qishloq joylarida 8 ming nafardan ortiq fuqaroning bandligini ta'minladi.

3. Sanitariya-gigiyena shoxobchalarini yaxshilash. Yo'l bo'ylari va aholi gavjum joylarda 7,6 mingta sanitariya-gigiyena shoxobchalari holati yaxshilandi, shundan 3,9 mingtasi yangidan qurilib, 3,7 mingtasi ta'mirlandi. Mavjud avtomobillarga yoqilg'i quyish stansiyalarining 96 foizida sanitariya-gigiyena shoxobchalari tashkil etildi.

4. Madaniy meros ob'yektlarini obodonlashtirish. 800 ta madaniy meros ob'yektlarida turistlar uchun shart-sharoitlar yaratilib, ular turizm yo'nalishlariga kiritildi. 2023-yilda 540 ta dam olish va ko'ngilochar maskanlar barpo etilib, 70 ta yangi turizm marshrutlari ochildi.

5. Transport logistikasini rivojlantirish: Ichki aviareyslar va tezyurar poyezdlar qatnovi ko'paytirilib, 6 ta xususiy aviakompaniya ish boshladi va yangi 23 ta samolyot olib kelindi. Samarqand aeroportida haftalik xalqaro reyslar 46 tadan 85 taga ko'paydi. Shuningdek, 1 300 ta zamonaviy avtobus xarid qilinib, 38 ta yangi marshrutlar ochildi.

6. Kadrlar tayyorlash va xizmat sifatini oshirish. Turizm va mehmonxona xo'jaligi sohasida marketing, menejment va xizmat ko'rsatish sifati bo'yicha o'quv dasturlari ishlab chiqilib, mutaxassislar tayyorlanmoqda. Bu esa xizmat ko'rsatish sifati va mehmonxona xo'jaligi marketingini yanada takomillashtirishga xizmat qilmoqda.

7. Raqamli texnologiyalarni joriy etish: Turizm sohasida raqamli va kommunikatsiya texnologiyalaridan foydalanish kengayib, turistlarga qulayliklar yaratish maqsadida innovatsion yechimlar ishlab chiqilmoqda.

Ushbu chora-tadbirlar O'zbekistonda inklyuziv turizm va mehmonxona sanoatini rivojlantirishga qaratilgan bo'lib, mamlakatning turistik jozibadorligini oshirish va barcha toifadagi sayyohlarga qulay sharoitlar yaratishga xizmat qilmoqda.

Inklyuziv mehmonxona sanoatini rivojlantirish bo'yicha tavsiyalar

Inklyuziv turizmni mehmonxona sanoatida rivojlantirish uchun quyidagi chora-tadbirlarni amalga oshirish maqsadga muvofiq:

1. **Qonunchilik va me'yoriy talablarni takomillashtirish** – Mehmonxonalarining inklyuziv turizm talablariga javob berishini ta'minlash uchun milliy va xalqaro standartlarga mos qonunlar ishlab chiqilishi zarur.

2. **Xodimlarni maxsus treninglardan o'tkazish** – Mehmonxona xodimlari nogironligi bor yoki maxsus ehtiyojlari bo'lgan mehmonlarga xizmat ko'rsatish bo'yicha o'qitilishi kerak.

3. **Texnologiyalardan foydalanish** – Sun'iy intellekt, ovozli yordamchilar va mobil ilovalar orqali inklyuziv xizmatlarni takomillashtirish mehmonxona tajribasini oshirishga yordam beradi.

4. **Ijtimoiy tashabbuslarni rag'batlantirish** – Mehmonxonalar nogironligi bor shaxslarni ishga qabul qilish, ularning ehtiyojlariga moslashgan xizmatlarni taklif qilish orqali ijtimoiy mas'uliyatni oshirishi kerak.

5. **Marketing strategiyalarini ishlab chiqish** – Mehmonxonalar inklyuziv xizmatlarining afzalliklarini targ'ib qilish uchun maxsus marketing kampaniyalarini yo'lga qo'yishi lozim.

Mehmonxona sanoatida inklyuziv turizmni rivojlantirishning asosiy omillari

t/r	Asosiy omillar	O'ziga xos xususiyatlari
1	Mehmonxona infratuzilmasini moslashtirish	Nogironlar aravachasi uchun yo'laklar, maxsus liftlar, keng eshiklar va maxsus hojatxonalar.
2	Xizmat ko'rsatish tizimini rivojlantirish	Maxsus menyular, maxsus xizmat ko'rsatish standartlari, tinglovchilarga mos xizmat turlari.
3	Maxsus transport va logistika imkoniyatlari	Nogironlar uchun maxsus transport, past polli avtobuslar, maxsus taksi xizmati.

4	Turistik obyektlarda inklyuzivlikni ta'minlash	Nogironlar uchun moslashtirilgan yo'laklar, ko'tarish moslamalari, qulay kirish imkoniyatlari.
5	Xodimlarni maxsus tayyorlash va malakasini oshirish	Inklyuziv mijozlarga xizmat ko'rsatish bo'yicha xodimlarni o'qitish, imo-ishora tili kurslari.
6	Raqamli texnologiyalar va onlayn xizmatlar	Braille yozuvi, ovozli buyurtma tizimlari, maxsus mobil ilovalar va onlayn xizmatlar.

Inklyuziv turizm mehmonxona sanoati uchun nafaqat inson huquqlariga mos keluvchi muhim yo'nalish, balki iqtisodiy va raqobatbardosh ustunlik ham hisoblanadi. Mehmonxonalarda qulay sharoitlar yaratish orqali nafaqat nogironligi bor shaxslar, balki barcha sayyohlar uchun qulay muhit shakllantirish mumkin¹⁴⁶. Bu esa turizm sanoati rivojiga ijobiy ta'sir ko'rsatib, inklyuziv turizm tamoyillarining hayotga tatbiq etilishiga xizmat qiladi.

Xulosa: Inklyuziv turizm mehmonxona sanoati uchun nafaqat inson huquqlariga mos keluvchi muhim yo'nalish, balki iqtisodiy va raqobatbardosh ustunlik ham hisoblanadi. Bugungi kunda turizm sohasi jadal rivojlanayotgan O'zbekiston uchun ham bu yo'nalish dolzarb bo'lib, barcha sayyohlar, jumladan, jismoniy imkoniyati cheklangan shaxslar, keksa yoshdagi mehmonlar va bolali oilalar uchun qulay sharoit yaratish muhim masala hisoblanadi.

Tadqiqot davomida inklyuziv mehmonxona sanoatini rivojlantirish uchun asosiy omillar tahlil qilindi. Infratuzilmani nogironlar va maxsus ehtiyojga ega shaxslar uchun moslashtirish, xizmat ko'rsatish tizimini rivojlantirish, maxsus transport va logistika imkoniyatlarini kengaytirish, turistik ob'ektlarda inklyuzivlikni ta'minlash, xodimlarning maxsus tayyorgarligini oshirish hamda raqamli texnologiyalarni joriy etish kabi muhim yo'nalishlar inklyuziv turizmning barqaror rivojlanishiga xizmat qiladi.

O'zbekistonda inklyuziv turizmni rivojlantirish borasida amalga oshirilayotgan ishlar ijobiy natijalar bermoqda. Mehmonxona infratuzilmasini yaxshilash, oilaviy mehmon uylari tarmog'ini kengaytirish, sanitariya-gigiyena shoxobchalarini modernizatsiya qilish, transport logistikasi va kadrlar tayyorlash bo'yicha olib borilayotgan islohotlar inklyuziv turizm uchun yangi imkoniyatlar yaratmoqda. Shu bilan birga, mehmonxona sanoatining bu yo'nalishda yanada rivojlanishi uchun maxsus qonunchilik bazasini takomillashtirish, tadbirkorlarni qo'llab-quvvatlash va turistik xizmatlarda inklyuzivlikni ta'minlash bo'yicha qo'shimcha chora-tadbirlarni amalga oshirish lozim.

Umuman olganda, inklyuziv turizmni rivojlantirish nafaqat ijtimoiy tenglik va inson huquqlarini ta'minlashga xizmat qiladi, balki mehmonxona biznesining yangi mijozlar segmentini jalb qilish orqali mamlakat iqtisodiyotiga ham ijobiy ta'sir ko'rsatadi. Shu sababli, inklyuziv turizmni rivojlantirish bo'yicha tizimli va doimiy chora-tadbirlar amalga oshirilishi lozim. Faqat shundagina O'zbekiston mehmonxona sanoati xalqaro darajadagi inklyuziv turistik markazga aylanishi mumkin.

Foydalanilgan adabiyotlar ro'yxati

4. United Nations World Tourism Organization (UNWTO). (2021). Accessibility and Inclusive Tourism Development. UNWTO Publications. Retrieved from <https://www.unwto.org>
5. Buhalis, D., & Darcy, S. (2011). Accessible Tourism: Concepts and Issues. Channel View Publications.
6. Ochilov, B. B. (2023). Inklyuziv turizm va uning ahamiyati. O'zbekiston Respublikasi Turizmni rivojlantirish davlat qo'mitasi.

¹⁴⁶ Ochilov, B. B. (2023). Inklyuziv turizm va uning ahamiyati. O'zbekiston Respublikasi Turizmni rivojlantirish davlat qo'mitasi.