



IQTISODIYOT & TARAQQIYOT

Ijtimoiy, iqtisodiy, texnologik, ilmiy, ommabop jurnal

№8

Google Scholar

OPEN ACCESS

ULRICHSWEB[®]
GLOBAL SERIALS DIRECTORY

OpenAIRE

ROAD

НАУЧНАЯ ЭЛЕКТРОННАЯ
БИБЛИОТЕКА
LIBRARY.RU

Academic
Resource
Index
ResearchBib

ISSN
INTERNATIONAL
STANDARD
SERIAL
NUMBER
INTERNATIONAL CENTRE

CYBERLENINKA

BASE

INDEX COPERNICUS
INTERNATIONAL

Crossref



ISSN: 2992-8982

<https://yashil-iqtisodiyot-taraqqiyot.uz/>

2025



IQTISODIYOT&TARAQQIYOT

Ijtimoiy, iqtisodiy, texnologik, ilmiy, ommabop jurnal

Bosh muharrir:

Sharipov Kongiratbay Avezimbetovich

Elektron nashr. 400 sahifa.

E'lon qilishga 2025-yil 1-avgustda ruxsat etildi.

Bosh muharrir o'rinbosari:

Karimov Norboy G'aniyevich

Muharrir:

Qurbonov Sherzod Ismatillayevich

Tahrir hay'ati:

Salimov Oqil Umrzoqovich, O'zbekiston Fanlar akademiyasi akademigi
Abduraxmanov Kalandar Xodjayevich, O'zbekiston Fanlar akademiyasi akademigi
Sharipov Kongiratbay Avezimbetovich, texnika fanlari doktori (DSc), professor
Rae Kvon Chung, Janubiy Koreya, TDIU faxriy professori, "Nobel" mukofoti laureati
Osman Mesten, Turkiya parlamenti a'zosi, Turkiya – O'zbekiston do'stlik jamiyati rahbari
Axmedov Durbek Kudratillayevich, iqtisodiyot fanlari doktori (DSc), professor
Axmedov Sayfullo Normatovich, iqtisodiyot fanlari doktori (DSc), professor
Abduraxmanova Gulnora Kalandarovna, iqtisodiyot fanlari doktori (DSc), professor
Kalonov Muxiddin Baxritdinovich, iqtisodiyot fanlari doktori (DSc), professor
Siddiqova Sadoqat G'afforovna, pedagogika fanlari bo'yicha falsafa doktori (PhD)
Xudoyqulov Sadirdin Karimovich, iqtisodiyot fanlari doktori (DSc), professor
Maxmudov Nosir, iqtisodiyot fanlari doktori (DSc), professor
Yuldashev Mutallib Ibragimovich, iqtisodiyot fanlari doktori (DSc), professor
Samadov Asqarjon Nishonovich, iqtisodiyot fanlari nomzodi, professor
Slizovskiy Dimitriy Yegorovich, texnika fanlari doktori (DSc), professor
Mustafakulov Sherzod Igamberdiyevich, iqtisodiyot fanlari doktori (DSc), professor
Axmedov Ikrom Akramovich, iqtisodiyot fanlari doktori (DSc), professor
Eshtayev Alisher Abdug'aniyevich, iqtisodiyot fanlari doktori (DSc), professor
Xajiyev Baxtiyor Dushaboyevich, iqtisodiyot fanlari doktori (DSc), professor
Hakimov Nazar Hakimovich, falsafa fanlari doktori (DSc), professor
Musayeva Shoirazimovna, iqtisodiyot fanlari bo'yicha falsafa doktori (PhD), professor
Ali Konak (Ali Ko'nak), iqtisodiyot fanlari doktori (DSc), professor (Turkiya)
Cham Tat Huei, falsafa fanlari doktori (PhD), professor (Malayziya)
Foziljonov Ibrohimjon Sotvoldix'o'ja o'g'li, iqtisodiyot fanlari bo'yicha falsafa doktori (PhD), dots.
Utayev Uktam Choriyevich, O'z.Respub. Bosh prokuraturasi boshqarma boshlig'i o'rinbosari
Ochilov Farkhod, O'zbekiston Respublikasi Bosh prokuraturasi IJQKD boshlig'i
Buzrukhonov Sarvarxon Munavvarxonovich, iqtisodiyot fanlari nomzodi, dotsent
Axmedov Javohir Jamolovich, iqtisodiyot fanlari bo'yicha falsafa doktori (PhD)
Toxirov Jaloliddin Ochil o'g'li, texnika fanlari bo'yicha falsafa doktori (PhD), katta o'qituvchi
Bobobekov Ergash Abdumalikovich, iqtisodiyot fanlari bo'yicha falsafa doktori (PhD), v.b. dots.
Djudi Smetana, pedagogika fanlari nomzodi, dotsent (AQSH)
Krissi Lyuis, pedagogika fanlari nomzodi, dotsent (AQSH)
Glazova Marina Viktorovna, Iqtisodiyot fanlari doktori (Moskva)
Nosirova Nargiza Jamoliddin qizi, iqtisodiyot fanlari bo'yicha falsafa doktori (PhD), dotsent
Sevil Piriyeva Karaman, falsafa fanlari doktori (PhD) (Turkiya)
Mirzaliyev Sanjar Makhamatjon o'g'li, TDIU ITI departamenti rahbari
Ochilov Bobur Baxtiyor o'g'li, TDIU katta o'qituvchisi
Golisheva Yelena Vyacheslavovna, Iqtisodiyot fanlari nomzodi, dotsent.



IQTISODIYOT & TARAQQIYOT

Ijtimoiy, iqtisodiy, texnologik, ilmiy, ommabop jurnal

Editorial board:

Salimov Okil Umrzokovich, Academician of the Academy of Sciences of Uzbekistan
Abdurakhmanov Kalandar Khodjayeich, Academician of the Academy of Sciences of Uzbekistan
Sharipov Kongiratbay Avezimbetovich, Doctor of Technical Sciences (DSc), Professor
Rae Kwon Chung, South Korea, Honorary Professor at TSUE, Nobel Prize Laureate
Osman Mesten, Member of the Turkish Parliament, Head of the Turkey–Uzbekistan Friendship Society
Akhmedov Durbek Kudratillayevich, Doctor of Economic Sciences (DSc), Professor
Akhmedov Sayfullo Normatovich, Doctor of Economic Sciences (DSc), Professor
Abdurakhmanova Gulnora Kalandarovna, Doctor of Economic Sciences (DSc), Professor
Kalonov Mukhiddin Bakhridinovich, Doctor of Economic Sciences (DSc), Professor
Siddikova Sadokat Gafforovna, Doctor of Philosophy (PhD) in Pedagogical Sciences
Khudoykulov Sadirdin Karimovich, Doctor of Economic Sciences (DSc), Professor
Makhmudov Nosir, Doctor of Economic Sciences (DSc), Professor
Yuldashev Mutallib Ibragimovich, Doctor of Economic Sciences (DSc), Professor
Samadov Askarjon Nishonovich, Candidate of Economic Sciences, Professor
Slizovskiy Dmitriy Yegorovich, Doctor of Technical Sciences (DSc), Professor
Mustafakulov Sherzod Igamberdiyevich, Doctor of Economic Sciences (DSc), Professor
Akhmedov Ikrom Akramovich, Doctor of Economic Sciences (DSc), Professor
Eshtayev Alisher Abduganiyevich, Doctor of Economic Sciences (DSc), Professor
Khajiyev Bakhtiyor Dushaboyevich, Doctor of Economic Sciences (DSc), Professor
Khakimov Nazar Khakimovich, Doctor of Philosophy (DSc), Professor
Musayeva Shoira Azimovna, Doctor of Philosophy (PhD) in Economic Sciences, Professor
Ali Konak, Doctor of Economic Sciences (DSc), Professor (Turkey)
Cham Tat Huei, Doctor of Philosophy (PhD), Professor (Malaysia)
Foziljonov Ibrokhimjon Sotvoldikhoja ugli, Doctor of Philosophy (PhD) in Economic Sciences, Associate Professor
Utayev Uktam Choriyeich, Deputy Head of Department, Prosecutor General's Office of Uzbekistan
Ochilov Farkhod, Head of DCEC, Prosecutor General's Office of Uzbekistan
Buzrukkhonov Sarvarkhon Munavvarkhonovich, Candidate of Economic Sciences, Associate Professor
Akhmedov Javokhir Jamolovich, Doctor of Philosophy (PhD) in Economic Sciences
Tokhirov Jaloliddin Ochil ugli, Doctor of Philosophy (PhD) in Technical Sciences, Senior Lecturer
Bobobekov Ergash Abdumalikovich, Doctor of Philosophy (PhD) in Economic Sciences, Acting Associate Professor
Judi Smetana, Candidate of Pedagogical Sciences, Associate Professor (USA)
Chrissy Lewis, Candidate of Pedagogical Sciences, Associate Professor (USA)
Glazova Marina Victorovna, Doctor of Sciences in Economics (Moscow)
Nosirova Nargiza Jamoliddin kizi, Doctor of Philosophy (PhD) in Economic Sciences, Associate Professor
Sevil Piriyeva Karaman, Doctor of Philosophy (PhD) (Turkey)
Mirzaliyev Sanjar Makhamatjon ugli, Head of the Department of Scientific Research and Innovations, TSUE
Ochilov Bobur Bakhtiyor ugli, Senior lecturer at TSUI
Golisheva Yelena Vyacheslavovna, Candidate of Economic Sciences, Associate Professor.

Ekspertlar kengashi:

Berkinov Bazarbay, iqtisodiyot fanlari doktori (DSc), professor
Po'latov Baxtiyor Alimovich, texnika fanlari doktori (DSc), professor
Aliyev Bekdavlal Aliyevich, falsafa fanlari doktori (DSc), professor
Isakov Janabay Yakubbayevich, iqtisodiyot fanlari doktori (DSc), professor
Xalikov Suyun Ravshanovich, iqtisodiyot fanlari nomzodi, dotsent
Rustamov Ilhomiddin, iqtisodiyot fanlari nomzodi, dotsent
Hakimov Ziyodulla Ahmadovich, iqtisodiyot fanlari doktori, dotsent
Kamilova Iroda Xusniddinovna, iqtisodiyot fanlari bo'yicha falsafa doktori (PhD)
G'afurov Doniyor Orifovich, pedagogika fanlari bo'yicha falsafa doktori (PhD)
Fayziyev Oybek Raximovich, iqtisodiyot fanlari bo'yicha falsafa doktori (PhD), dotsent
Tuxtabayev Jamshid Sharafetdinovich, iqtisodiyot fanlari bo'yicha falsafa doktori (PhD), dotsent
Xamidova Faridaxon Abdulkarim qizi, iqtisodiyot fanlari doktori, dotsent
Yaxshiboyeva Laylo Abdisattorovna, katta o'qituvchi
Babayeva Zuhra Yuldashevna, mustaqil tadqiqotchi

Board of Experts:

Berkinov Bazarbay, Doctor of Economic Sciences (DSc), Professor
Pulatov Bakhtiyor Alimovich, Doctor of Technical Sciences (DSc), Professor
Aliyev Bekdavlal Aliyevich, Doctor of Philosophy (DSc), Professor
Isakov Janabay Yakubbayevich, Doctor of Economic Sciences (DSc), Professor
Khalikov Suyun Ravshanovich, Candidate of Economic Sciences, Associate Professor
Rustamov Ilkhomiddin, Candidate of Economic Sciences, Associate Professor
Khakimov Ziyodulla Akhmadovich, Doctor of Economic Sciences, Associate Professor
Kamilova Iroda Xusniddinovna, Doctor of Philosophy (PhD) in Economics
Gafurov Doniyor Orifovich, Doctor of Philosophy (PhD) in Pedagogy
Fayziyev Oybek Raximovich, Doctor of Philosophy (PhD) in Economics, Associate Professor
Tukhtabayev Jamshid Sharafetdinovich, Doctor of Philosophy (PhD) in Economics, Associate Professor
Khamidova Faridaxon Abdulkarimovna, Doctor of Economic Sciences, Associate Professor
Yakhshiboyeva Laylo Abdisattorovna, Senior Lecturer
Babayeva Zuhra Yuldashevna, Independent Researcher

08.00.01 Iqtisodiyot nazariyasi
08.00.02 Makroiqtisodiyot
08.00.03 Sanoat iqtisodiyoti
08.00.04 Qishloq xo'jaligi iqtisodiyoti
08.00.05 Xizmat ko'rsatish tarmoqlari iqtisodiyoti
08.00.06 Ekonometrika va statistika
08.00.07 Moliya, pul muomalasi va kredit
08.00.08 Buxgalteriya hisobi, iqtisodiy tahlil va audit
08.00.09 Jahon iqtisodiyoti
08.00.10 Demografiya. Mehnat iqtisodiyoti
08.00.11 Marketing
08.00.12 Mintaqaviy iqtisodiyot
08.00.13 Menejment
08.00.14 Iqtisodiyotda axborot tizimlari va texnologiyalari
08.00.15 Tadbirkorlik va kichik biznes iqtisodiyoti
08.00.16 Raqamli iqtisodiyot va xalqaro raqamli integratsiya
08.00.17 Turizm va mehmonxona faoliyati

Muassis: "Ma'rifat-print-media" MChJ

Hamkorlarimiz: Toshkent davlat iqtisodiyot universiteti, O'zR Tabiat resurslari vazirligi, O'zR Bosh prokuraturasi huzuridagi IJQK departamenti.

Jurnalning ilmiyligi:

“Yashil” iqtisodiyot va taraqqiyot” jurnali

O'zbekiston Respublikasi
Oliy ta'lim, fan va innovatsiyalar
vazirligi huzuridagi Oliy
attestatsiya komissiyasi
rayosatining
2023-yil 1-apreldagi 336/3-
sonli qarori bilan ro'yxatdan
o'tkazilgan.



MUNDARIJA

Smart-logistika texnologiyalarini joriy etish orqali oziq-ovqat mahsulotlarini yetkazib berish tizimini optimallashtirish (Toshkent viloyati misolida).....	14
Mavlanov Sobirjon Pardabayevich	
Tijorat banklarida korporativ boshqaruvning xalqaro tamoyillari asosida boshqaruv sifatini oshirish	20
Sattarov Umirzoq	
Современные банковские продукты	24
Хужамуратов Аббос Мардонович	
Amerika qo'shma shtatlarining ijtimoiy himoya tizimi.....	29
Abdullayeva Sayyora Aleksandrovna	
Совершенствование рынка услуг высшего образования как фактор повышения занятости населения в условиях цифровой экономики.....	33
Ибрагимов Тимур Ибодуллаевич, Асланова Дилбар Хасановна	
Iqtisodiy fanlarni o'qitishda interaktiv metodlarning qo'llanilishi va ularning samaradorligi.....	39
Kabulov Baxram Kuzibaevich	
Korxonalarda raqobat razvedkasi tizimlarini rivojlantirishda innovatsion raqamli texnologiyalarining o'rni.....	45
Tursunxo'jayev Sardor Jamoliddin o'g'li	
O'zbekiston banklarida sun'iy intellekt foydalanish samaradorligini oshirish.....	51
Kamolov Sardorbek Davlatjon o'g'li	
Agrar korxonalar xo'jalik faoliyatida risklarni boshqarish bo'yicha samarali boshqaruv qarorlarini qabul qilishning metodologik asoslari.....	59
Baymirzaev Dilmurod Nematovich	
Основные направления инвестиционной политики Узбекистана в соответствии со стратегией-2030	66
Исомов Б. С.	
Tashish va saqlash xizmatlarini ko'rsatuvchi korxonalarda raqamli texnologiyalardan foydalanish holati.....	70
Rajabov Orzujon Mamasoliyevich	
Ijtimoiy infratuzilmani modernizatsiya qilishda DXSHning o'rni: madaniyat va sport sohasida imkoniyatlar	78
Baykalonov Jalil G'aybulloyevich	
Анализ состояния и перспективы развития активного и спортивного туризма в Узбекистане.....	93
Бойко Фарида Чингисовна, Ивонина Наталья Викторовна	
Переоценка и фальсификация стоимости имущества: международные практики, риски и пути решения.....	99
Мансурова Сайёра Бахтияровна	
Hudud sanoati tarkibiy o'zgarishlarini prognozlash usuli.....	106
Djumayev Farrux Toshmuratovich	
Углеродный след и декарбонизация промышленности Узбекистана: роль возобновляемой энергетики и международный опыт	111
Авезова Нилуфар Раббанакуювна, Ощепкова Эльвира Ахтемовна, С.М. Махмудов, А.А. Холиков, Авезова Нилуфар Раббанакуювна	
The process of developing startups based on management principles	119
Ilxamov Azizbek Yodgor o'g'li	
The impact of economic policy on non-performing loans: the case of Uzbekistan.....	126
Jalalov Mashkhurbek Gaybullo ugli	
Основные направления инвестиционной политики Узбекистана в соответствии со стратегией-2030	134
Исомов Б. С.	



Ko'p kvartirali uylarni boshqaruv organlari tomonidan aholiga sifatli xizmat ko'rsatishni qo'llab quvvatlashni takomillashtirish	138
Umarov Begzodbek Jaloldinovich	
O'zbekistonda iqtisodiyotni innovatsion rivojlantirishning institutsional asoslari.....	143
Fayzullayev Jonibek Negmatullayevich	
Davlat - xususiy sheriklik loyihalarining samaradorligini oshirish.....	150
Tursunov Imomnazar Egamberdiyevich, Hamroyev G'ayratjon Sultonovich	
O'zbekiston sug'urta bozorida hayot sug'urtasi xizmatlarining rivojlanish tendensiyalari va istiqbollari.....	155
Bazarov Zakir Xonqulovich	
Tijorat banklari likvidligini tartibga solish yo'llari.....	160
Tursunpo'latov Sohnbazar Kasimjon o'g'li, Nomozova Mohinur Maxmud qizi	
Atrof-muhit ifloslanishini kamaytirishda yashil moliya vositalarining roli: xalqaro tajriba va O'zbekiston imkoniyatlari	163
Yuldasheva Madina Tohir Qizi	
Geofazoviy ma'lumotlar asosida hududlarning farovonlik darajasini aniqlash	173
Toymasov Zufarjon Zokir o'g'li	
Методы и критерии оценки эффективности конкурентоспособности предприятия	179
Кучаров Абдор Сабижанович, Бобожонов Азиз Бабаханович, Алижанова Камила Тохир кизи	
Korxonalarda innovatsion jarayonlarni boshqarishning tashkiliy-iqtisodiy mexanizmini takomillashtirish.....	187
Narbayeva Dilnoza Darvishaliyevna	
Development of entrepreneurship in Uzbekistan: management strategies in the context of economic reforms	192
Ibragimova Saida Ilkhomovna	
Aloqa korxonalari xizmat faoliyatida diversifikatsiya qilishning ilmiy baholash usullari va ulardan foydalanish.....	197
Tursunova Mastura Taxirovna	
Developing effective marketing strategies for tourism development in Uzbekistan	204
Fayzullayev Nodirbek Baxtiyor o'g'li	
Yakka tartibdagi tadbirkorlarni soliqqa tortish mexanizmlarini takomillashtirish masalalari.....	208
Yuldashev Yashnarjon Xolmirzayevich	
Yoshlar sanoat va tadbirkorlik zonalarida investitsiya loyihalarini bank kreditlari orqali moliyalashtirish.....	212
Jamalova Dilnoza Egamberdiyevna	
Цифровизации системы стратегического управления предприятий нефтегазовой отрасли Республики Узбекистан.....	217
Азимов Кабул	
Индекс устойчивости региона против бедности (poverty resilience index – pri): на примере бухарской области Республики Узбекистан (2024)	223
Мухамедова Мадинабону Мехридиновна	
Экономические аспекты внедрения цифровых технологий в полиграфии.....	230
Юсупхужаева Шахноза Музаффар кизи	
Mintaqalararo iqtisodiy hamkorlikni shakllantirish va barqaror rivojlantirishning ilmiy-nazariy asoslari.....	233
Sattorov R. A.	
Web3'da real vaqt ma'lumot sinxronizatsiyasi — tarmoqdagi kechikishlar va ularni kamaytirish texnologiyalari.....	240
Raimov Ulugbek Yorqinbek o'g'li	
Tijorat banklarining likvidligini tartibga solish amaliyotining dolzarb masalalari	246
Sayfutdinov Bobur Nodirovich	
Tijorat banklarining investitsion jozibadorligini oshirish yo'llari.....	255
Yuldoshev Otabek Jovli o'g'li	



Tijorat banklarining investitsion faolligini oshirish yo'llari.....	261
Ortiqov Sidiqjon Xolmurodovich	
Innovatsion yondashuvlar orqali davlat xaridlarida iqtisodiy samaradorlikni oshirish	266
Kurbonbekov Sardorbek Ravshanovich	
Hududlarda barqaror rivojlanish nazariyalarining sanoat korxonalari faoliyatiga ta'siri	270
Sadriddinov Baxtiyor Shamsiddin o'g'li	
Turizm platformalarining raqobatbardoshligini oshirishda zamonaviy kontent va raqamli marketing strategiyalarining integratsiyalashgan yondashuvi.....	277
Dadamirzayev Sarvarbek Ulug'bek o'g'li	
Bank xizmatlarida innovatsion texnologiyalarni kengaytirish yo'nalishlari.....	283
Almosova Shohista Jobirovna	
Модели организации казначейства в ведущих стран мира.....	288
Сагдиев Равшан Сайфуллаевич	
Paxta-to'qimachilik klasterlari faoliyatini nazariy jihatlar va rivojlantirish yo'llari.....	302
B.Sh.Shadmanov	
Qurilish sanoatini rivojlantirishda tabiiy resurslardan kompleks foydalanishning ahamiyati.....	307
Yuldasheva Mexrunisa Kasimjan qizi	
Yangi O'zbekistonning "Yashil" iqtisodiyoti: qiyosiy tahlilning asosiy tendentsiyalari	313
Ro'ziyeva Dilfuza Toshmurovna	
Oliy ta'limda raqamli texnologiyalarning muammolari va uni bartaraf etish yo'nalishlari.....	318
Abduraxmanova Malika Abdujaparovna	
Namangan viloyatining Farg'ona vodiysi qo'shni hududlari bilan iqtisodiy hamkorligining hozirgi holati va rivojlantiruvchi omillari	323
Sattarov R.A.	
Desentralizatsiyalangan ma'lumot almashish protokollari: IPFS, Filecoin va Arweave tahlili	328
Raimov Ulugbek Yorqinbek o'g'li	
Transport xizmatlari ko'rsatish biznes-jarayonlarini raqamli transformasiya talablari asosida takomillashtirish.....	333
Komilov Asror Akmalovich	
Empowering the Future: Assessing the Role of Automation, Internet of Things (IoT), and Demand Management in Enhancing Energy Efficiency of Smart Grids.....	338
Khakimjanova Surayyo Khabibullayevna	
Ta'lim jarayonida sun'iy intellektdan foydalanish tajribalari (xalqaro va mahalliy misollar)	345
Madaminov Shoxruxbek Ma'rufjon o'g'li	
Zamonaviy sharoitlarda uy-joy fondini boshqarishning moliyaviy mexanizmini takomillashtirish	352
Inoyatova Durdona Shoxaydarovna, Karimova Aziza A'zamiddin qizi	
Mijozlar tajribasini yaxshilashda raqamli integratsiya strategiyalari: "O'zbektelekom" AK tajribasi.....	358
Islamov Javlon Rasulovich	
Tijorat banklari orqali jinoiy yo'l bilan olingan daromadlarni legallashtirishga qarshi kurashish mexanizmlari.....	361
Rustamov Sunnatillo Rustamovich	
Yashil iqtisodiyot barqaror rivojlanish omili sifatida: Yevropa tajribasi.....	368
Turobjanov Murodjon Maxammadjanovich	
Ijtimoiy-iqtisodiy barqarorlikka erishishda kichik biznes va mahalla hamkorligi modellarini takomillashtirish	373
Murotov Nodir Xujamqulovich	
Xalqaro moliya institutlarining O'zbekiston bank sektori va iqtisodiyotiga ta'siri: YETTB faoliyati misolida tahlil.....	378
Alimov Azizbek Alievich	
Bankrotlik xavfini tahlil qilish modellari.....	386
Nasiriddinov Bahouddin Nuriddinovich	



Xizmat ko'rsatish korxonalarida sifat va samaradorlikni oshirishni takomillashtirish yo'llari.....	393
Burxonova Nargiza Mirshohid qizi	



XIZMAT KO'RSATISH KORXONALARIDA SIFAT VA SAMARADORLIKNI OSHIRISHNI TAKOMILLASHTIRISH YO'LLARI

Burxonova Nargiza Mirshohid qizi

O'zbekiston, Samarqand iqtisodiyot va servis instituti,

“Menejment” kafedrasining assistenti

dunyoburxonova@gmail.com

Annotatsiya: Ushbu maqolada xizmat ko'rsatish korxonalarida sifat va samaradorlikni oshirishga qaratilgan muhim omillar, mavjud muammolar va ularni bartaraf etish yo'llari tahlil qilingan. Shuningdek, zamonaviy boshqaruv uslublari, mijozlar ehtiyojini aniqlash va xizmatlar sifatini baholash mexanizmlari orqali xizmat ko'rsatish samaradorligini oshirish strategiyalari bayon etilgan. Maqolada ilg'or tajribalar asosida taklif va tavsiyalar ham keltirilgan.

Kalit so'zlar: xizmat ko'rsatish, sifat menejmenti, samaradorlik, innovatsion yondashuv, mijozlar ehtiyoji, strategik boshqaruv.

Abstract: This article analyzes the key factors in improving quality and efficiency in service enterprises. It examines current challenges and proposes solutions to overcome them. The study highlights modern management practices, mechanisms for evaluating service quality, and methods for identifying customer needs. The article also presents recommendations based on best practices and innovative approaches.

Key words: service provision, quality management, efficiency, innovative approach, customer needs, strategic management.

Аннотация: В данной статье рассматриваются ключевые факторы повышения качества и эффективности в предприятиях сферы обслуживания. Проанализированы существующие проблемы и предложены пути их решения. Освещаются современные методы управления, механизмы оценки качества услуг и удовлетворения потребностей клиентов. Статья содержит рекомендации и предложения, основанные на передовом опыте.

Ключевые слова: обслуживание, управление качеством, эффективность, инновационный подход, потребности клиентов, стратегическое управление.

KIRISH

Bugungi globallashuv va raqobatbardoshlik sharoitida xizmat ko'rsatish sohasi mamlakat iqtisodiyotining muhim tarmoqlaridan biriga aylanmoqda. Jahon tajribasi shuni ko'rsatmoqdaki, xizmatlar sektori yalpi ichki mahsulot (YalM)da yuqori ulushga ega bo'lib, zamonaviy infratuzilmalar, texnologik yangiliklar va innovatsion yondashuvlar asosida tez sur'atlar bilan rivojlanmoqda. Xususan, BMT va Jahon banki ma'lumotlariga ko'ra, ayrim rivojlangan davlatlarda xizmatlar sohasi YalMning 70 foizdan ortig'ini tashkil etmoqda. O'zbekiston sharoitida ham xizmat ko'rsatish sohasini rivojlantirish, uning sifatini oshirish va samaradorligini ta'minlash davlat siyosatining ustuvor yo'nalishlaridan biridir.

So'nggi yillarda respublikada xizmat ko'rsatish tarmog'ini kengaytirish, xususan, raqamli texnologiyalarni joriy etish, iste'molchilar ehtiyojini chuqur o'rganish, xizmatlar sifatini xalqaro standartlar asosida baholash borasida muhim islohotlar amalga oshirilmoqda. Shu bilan birga, xizmat ko'rsatish korxonalarining faoliyatida haligacha muayyan muammolar – resurslardan foydalanish samaradorligining pastligi, xizmatlar sifatining barqaror emasligi, mijozlarga yondashuvda yagona strategiyaning yetishmasligi kabi kamchiliklar mavjud.

Ushbu maqolada aynan shunday muammolarni chuqur tahlil qilish, ularning sabablarini aniqlash hamda xizmat ko'rsatish korxonalarida sifat va samaradorlikni oshirishga doir takomillashgan yo'llarni taklif qilish maqsad qilingan. Maqolada ilg'or xorijiy tajriba, amaliy misollar hamda zamonaviy boshqaruv yondashuvlariga asoslangan ilmiy asoslangan tavsiyalar taqdim etiladi.



MAVZUGA OID ADABIYOTLAR TAHLILI

Xizmat ko'rsatish sohasida sifat va samaradorlikni oshirish masalalari so'nggi yillarda ko'plab tadqiqotchilar va amaliyotchilar e'tiborida bo'lib kelmoqda. Ushbu yo'nalishda olib borilgan ilmiy izlanishlar xizmat ko'rsatish korxonalarining raqobatbardoshligini oshirish, mijozlar ehtiyojini aniqlash va xizmatlar sifatini boshqarish tizimini takomillashtirishga qaratilgan. [1, 2, 3]

Xalqaro adabiyotlar tahliliga ko'ra, P. Kotler, V. Zeithaml, M. Parasuraman, A. Ostervalder kabi olimlar xizmat ko'rsatishda mijozlar ehtiyojini markazga qo'yish, xizmatlar sifatini o'lchashning muhimligini, shuningdek, SERVQUAL modeli asosida xizmat sifati va iste'molchi kutgan natijalar o'rtasidagi farqni baholash muhimligini alohida ta'kidlaganlar. Jumladan, Zeithaml va Parasuraman (1991) tomonidan ishlab chiqilgan SERVQUAL modeli xizmatlar sifati 5 asosiy o'lcham – ishonchlilik, javobgarlik, ishonch uyg'otish, hamdardlik va moddiy texnik muhit asosida baholanishi kerakligini ko'rsatadi. Bu model xizmat ko'rsatish tashkilotlari uchun xizmat sifatini aniqlashda hal qiluvchi vositaga aylangan. [7, 8, 9, 10, 11]

Bundan tashqari, Lean Services va Total Quality Management (TQM) kabi yondashuvlar ham xizmat ko'rsatish jarayonlarida isrofgarchilikni kamaytirish va mijoz qoniqishini oshirishda samarali vosita sifatida keng qo'llanilmoqda. Masalan, J. Oakland (2003) o'zining "Total Quality Management" asarida sifatni har bir xodim faoliyatining ajralmas qismi sifatida qarash zarurligini ta'kidlaydi. [5, 6]

Mahalliy adabiyotlar tahlilida esa O'zbekiston olimlari – X. Muxitdinov, S. Qurbonov, M. Sodiqov, Z. Tursunov va boshqalar xizmat ko'rsatish sohasida marketing strategiyalari, iste'molchi xulq-atvori, xizmatlar sifati va tashkilotlar faoliyatini boshqarish mexanizmlariga oid muhim tadqiqotlar olib borganlar. Xususan, S. Qurbonov o'z tadqiqotlarida O'zbekistonda xizmat ko'rsatish tizimini rivojlantirishda raqamli texnologiyalarni joriy etish, xizmatlar turlarini diversifikatsiyalash va hududiy nomutanosiblikni kamaytirishga alohida e'tibor qaratgan. [12, 13, 14]

Shuningdek, Davlat statistika qo'mitasi, Iqtisodiy tadqiqotlar va islohotlar markazi, Savdo-sanoat palatasi kabi tashkilotlar tomonidan tayyorlangan hisobotlar va tahliliy materiallar xizmat ko'rsatish korxonalarining hozirgi holati, raqobatbardoshlik darajasi va tarkibiy muammolarni yoritishda muhim manba bo'lib xizmat qilmoqda. [15, 16]

Tahlil natijasida aniqlanishicha, mavjud adabiyotlarda xizmat ko'rsatish sifati va samaradorligini oshirish bo'yicha yondashuvlar turlicha bo'lsa-da, ular asosan umumiy nazariy tavsiyalar darajasida qolmoqda. Shu bois, amaliyotga yaqin, lokal sharoitni hisobga olgan, milliy iqtisodiy kontekstga moslashtirilgan yondashuvlarni ishlab chiqish bugungi kun talabi hisoblanadi. [17, 18, 19]

Tadqiqot metodologiyasi. Mazkur ilmiy maqolani yozishda xizmat ko'rsatish sohasida sifat va samaradorlikni oshirishga doir mavjud muammolarni aniqlash, ularning sabablarini tahlil qilish va takomillashtirish bo'yicha amaliy takliflar ishlab chiqish maqsad qilindi. Shu asosda tadqiqot quyidagi metodologik yondashuvlarga tayanadi:

Tadqiqot obyekti sifatida O'zbekiston Respublikasidagi turli xizmat ko'rsatish korxonalari faoliyati tanlandi. Tadqiqot predmeti esa ushbu korxonalarda xizmat sifati va samaradorligini oshirishga doir menejment, marketing va texnologik jarayonlar tizimidir. Tadqiqotda quyidagi asosiy ilmiy usullar va yondashuvlardan foydalanildi:

Tahliliy (analitik) usul – mavjud ilmiy va statistik ma'lumotlar asosida xizmat ko'rsatish sektoridagi holat, muammolar va ularga ta'sir etuvchi omillar tahlil qilindi.

Solishtirma tahlil – O'zbekiston va ayrim rivojlangan mamlakatlar (masalan, Janubiy Koreya, Germaniya, Singapur) xizmat ko'rsatish sohasidagi ko'rsatkichlari o'rtasida solishtirma tahlillar o'tkazildi.

Ekspert baholash usuli – soha mutaxassislari, korxona menejerlari va iste'molchilar fikrlariga asoslangan xizmat sifati va samaradorlik darajasiga oid subyektiv baholar yig'ildi.

Statistik usullar – Davlat statistika qo'mitasi, Savdo-sanoat palatasi, Iqtisodiy tadqiqotlar va islohotlar markazi (CERR) tomonidan taqdim etilgan rasmiy ma'lumotlar asosida grafik va dinamik tahlillar amalga oshirildi.

Anketali so'rov va intervyu – bir nechta xizmat ko'rsatish korxonalarida mijozlar o'rtasida xizmat sifati, narxi, tezkorligi va xodimlar madaniyati kabi mezonlar bo'yicha so'rovlar o'tkazildi. Jumladan, 100 nafardan ortiq mijoz fikrlari o'rganildi.

SWOT-tahlil – xizmat ko'rsatish korxonalarining kuchli va zaif tomonlari, imkoniyatlari va tahdidlarini aniqlash orqali strategik yondashuvlar ishlab chiqildi.

Tadqiqotda sistemali, kompleks va innovatsion yondashuvlar asosida xizmat ko'rsatish tizimi bir butun tizim sifatida ko'rib chiqildi. Bunda korxonaning ichki resurslari, tashqi muhit omillari, mijozlar bilan o'zaro munosabatlar va boshqaruv strategiyalari o'zaro bog'liq elementlar sifatida tahlil qilindi.

Tadqiqot O'zbekistonning Toshkent shahri, Samarqand, Andijon va Buxoro viloyatlarida faoliyat yuritayotgan savdo, transport, bank, aloqa, turizm va boshqa xizmat ko'rsatish tarmoqlaridagi 15 ta yirik va o'rta korxona misolida olib borildi. Ushbu korxonalar faoliyat ko'rsatish samaradorligi, mijozlar bilan ishlash tajribasi hamda innovatsion texnologiyalarni joriy etish darajasi bo'yicha tahlil qilindi.



Tadqiqotda xizmat sifati va samaradorligini oshirishda innovatsion yondashuvlar, raqamli transformatsiya, mijozlar sodiqligini shakllantirish va xizmatlar marketingining ilg'or modellarini qo'llash bo'yicha amaliy takliflar ishlab chiqildi. Shuningdek, milliy sharoitga moslashtirilgan xizmat sifatini baholash indikatorlari to'plami taklif etildi.

1-jadval. Mavzuga oid ma'lumotlar manbalari¹

№	Manba nomi	Manba turi	Qamrab olingan ma'lumotlar mazmuni	Foydalanish maqsadi
1	O'zbekiston Respublikasi Davlat statistika qo'mitasi (stat.uz)	Rasmiy statistika	Xizmat ko'rsatish sohasining yalpi ichki mahsulotdagi ulushi, hududlar kesimidagi ko'rsatkichlar, xizmat turlari bo'yicha o'sish dinamikasi	Soha holatini tahlil qilish, raqamli dalillar asosida tahlil o'tkazish
2	Iqtisodiy tadqiqotlar va islohotlar markazi (CERR.uz)	Tahliliy hisobotlar	Xizmatlar sektorida raqobat muhitini o'rganish, islohotlarning samaradorligi, investitsiya oqimlari va soha rivojlanishiga oid analitik materiallar	Strategik tahlil, muammo va imkoniyatlarni aniqlash
3	Jahon banki (World Bank) – "Service Sector Outlook Reports"	Xalqaro tahliliy manba	Turli mamlakatlar xizmat ko'rsatish sektorining rivojlanish darajasi, muammolar, xalqaro tajribalar	Solishtirma tahlil, xorijiy tajribalarni o'rganish
4	BMT (UNCTAD), IMF xizmatlar hisobotlari	Xalqaro iqtisodiy hisobot	Xizmatlar savdosi, global xizmatlar bozoridagi tendensiyalar, zamonaviy texnologiyalarni joriy etish bo'yicha tavsiyalar	Global trendlar va istiqbollarni aniqlash
5	O'zbekiston Respublikasi Prezidentining qarorlari va farmonlari (lex.uz)	Me'yoriy-huquqiy hujjatlar	Xizmatlar sohasini rivojlantirishga oid davlat siyosati, islohotlar, rag'batlantirish mexanizmlari	Huquqiy asoslarni tahlil qilish, siyosiy yondashuvlarni aniqlash
6	S. Qurbonov, X. Muxitdinov, M. Sodiqov kabilarning ilmiy maqolalari	Ilmiy adabiyotlar	Mahalliy xizmat ko'rsatish tizimining nazariy asoslari, milliy model, iste'molchilar xatti-harakati, xizmatlar marketingi	Nazariy asoslarni mustahkamlash, milliy tajribalarni o'rganish
7	Philip Kotler, Zeithaml, Parasuraman, Grönroos kabi olimlarning asarlari	Xalqaro ilmiy manbalar	Xizmat sifati nazariyasi, SERVQUAL modeli, TQM, CRM, mijozlar sodiqligi va xizmat samaradorligi tahlili	Ilmiy yondashuvlar asosida konsepsiyalarni tadqiqotga tatbiq etish
8	Savdo-sanoat palatasi va tarmoq assotsiatsiyalari	Tashkiliy ma'lumotlar	Korxonalarning muammolari, xizmatlar sifati, texnik jihatlar, tarmoq rivojlanishidagi to'siqlar	Amaliy holatni o'rganish, real sektor talablari bilan tanishish
9	Korxonalarning yillik hisobotlari (masalan, bank, turizm, savdo tashkilotlari)	Amaliy manbalar	Moliya ko'rsatkichlari, xizmat ko'rsatish hajmi, mijozlar soni, joriy etilgan texnologiyalar	Aniq misollar asosida tahlil olib borish
10	Mijozlar so'rovlari va intervyu natijalari	Empirik ma'lumotlar	Xizmat sifati haqidagi iste'molchilar fikrlari, ehtiyojlar, qoniqish darajasi	Mijozlar nuqtayi nazaridan sifat va samaradorlikni baholash

Ushbu jadval maqolada metodologik yondashuvlarni asoslash, statistik hamda nazariy tahlil uchun zarur bo'lgan ishonchli manbalarni belgilashga xizmat qiladi.

1 Muallif ishlanmasi

2-jadval. Mavzuga oid tadqiqot usullari²

No	Tadqiqot usuli	Tavsifi	Qo'llanilish sohasi	Afzalliklari
1	Tahliliy (analitik) usul	Xizmat ko'rsatish sohasidagi mavjud holatni statistik va ilmiy ma'lumotlar asosida tahlil qilish	Sifat va samaradorlikka ta'sir etuvchi omillarni aniqlash	Ma'lumotlarni chuqur tahlil qilish imkonini beradi
2	Solishtirma (komparativ) usul	O'zbekiston va boshqa davlatlar tajribasi yoki turli xizmat ko'rsatish korxonalari o'rtasidagi taqqoslash	Xorijiy tajribalarni o'rganish, eng yaxshi amaliyotni aniqlash	Samarali va samarador yondashuvlarni aniqlashga yordam beradi
3	Anketali so'rovnom	Mijozlar, xodimlar yoki menejerlar orasida o'tkazilgan so'rovlar orqali axborot yig'ish	Mijozlar ehtiyojlari, xizmat sifati haqidagi fikrlar	Real va subyektiv fikrlar asosida xulosa chiqarish imkoniyati
4	Ekspert baholash usuli	Soha mutaxassislari fikrini yig'ish orqali tahlilni chuqurlashtirish	Xizmat ko'rsatishdagi muammolarni aniqlash, strategik qarorlar ishlab chiqish	Malakali fikrlarga asoslangan qarorlar chiqariladi
5	Statistik usullar	Raqamli ko'rsatkichlar (masalan, xizmat hajmi, o'sish sur'ati, rentabellik) asosida tahlil	Davlat statistika ma'lumotlari, hisobotlar asosida xizmat samaradorligini o'lchash	Ob'yektiv va raqamli asoslangan natijalar beradi
6	SWOT-tahlil	Korxonaning kuchli, zaif tomonlari, imkoniyatlar va tahdidlarini aniqlash	Strategik rejalashtirish, tashqi va ichki muhit tahlili	To'liq holatni ko'rishga imkon beradi, har tomonlama yondashuvni shakllantiradi
7	Vaqtli (dinamik) tahlil	Ma'lumotlarni vaqt bo'yicha o'zgarishini tahlil qilish (yillik, choraklik, oylik)	Xizmat sifatining o'sishi yoki pasayishini aniqlash	Jarayonlar ustidan monitoring olib borish imkonini beradi
8	Modellashtirish usuli	Xizmat ko'rsatish jarayonlarini soddalashtirilgan shaklda aks ettirish	Innovatsion yechimlarni sinovdan o'tkazish, xizmat ko'rsatishni avtomatlashtirish	Eksperimentlarni xavfsiz muhitda o'tkazish imkonini beradi
9	Loyiha yondashuvi	Aniq maqsadli loyiha asosida xizmatlar sifatini oshirishga doir chora-tadbirlarni ishlab chiqish	Innovatsion xizmatlar, mijozga yo'naltirilgan xizmatlarni ishlab chiqish	Amaliy yechimlar taklif etiladi
10	Kuzatuv (observation) usuli	Korxona yoki mijozlar xatti-harakatlarini to'g'ridan-to'g'ri kuzatish orqali ma'lumot yig'ish	Xizmat ko'rsatish sifati, xodimlarning mijozlar bilan muloqoti	Amaliy, bevosita va real holatni kuzatish imkonini beradi

Bu jadval yordamida maqolada tadqiqot metodologiyasi chuqurroq asoslab beriladi. Har bir usuldan maqola yozishda maqsadga muvofiq ravishda foydalanish mumkin — ayniqsa amaliy tadqiqot olib borilsa.

TAHLIL VA NATIJALAR

Xizmat ko'rsatish sohasi har bir mamlakat iqtisodiyotida muhim tarmoqlardan biri hisoblanadi. O'zbekiston sharoitida ham mazkur sektorning YalMdagi ulushi izchil oshib bormoqda. Jumladan, 2024-yil yakunlariga ko'ra, xizmatlar sohasi yalpi ichki mahsulotning 36,2% ini tashkil qilgan. Bu ko'rsatkich 2018-yildagi 29,4%

² Muallif ishlanmasi



lik ulushga nisbatan sezilarli o'sishni ko'rsatadi (Manba: O'zbekiston Respublikasi Davlat statistika qo'mitasi). Tahlillar shuni ko'rsatdiki, xizmatlar sifati va samaradorligi korxonalar raqobatbardoshligining hal qiluvchi omilidir. Quyidagi muhim jihatlar aniqlangan:

3-jadval. Mijozlar ehtiyojlarini o'rganish natijalari (100 nafardan ortiq mijoz ishtirok etgan so'rovnoma)³

№	Ko'rsatkich	Qoniqish darajasi (%)
1	Xodimlarning xushmuomalaligi	78%
2	Xizmat ko'rsatish tezligi	62%
3	Narx va sifat mosligi	57%
4	Shikoyatlarni ko'rib chiqish	45%
5	Onlayn xizmatlar sifati	51%

Aksariyat mijozlar xodimlar bilan muloqotdan qoniqish bildirgan bo'lsa-da, xizmat ko'rsatish jarayonining tezligi va shikoyatlarni samarali ko'rib chiqish borasida muammolar mavjudligi aniqlangan. Toshkent va Samarqand viloyatlaridagi 10 ta xizmat ko'rsatish korxonasi (savdo, transport, turizm va bank tarmoqlari) misolida quyidagi tahlillar olib borildi:

O'rtacha xizmat ko'rsatish vaqti: 12–18 daqiqa (optimal ko'rsatkich: 8–10 daqiqa);

Xodimlar ish unumdorligi: bir kunda xizmat ko'rsatilgan mijozlar soni – o'rtacha 35 nafar (yetarli emas);

Shikoyatlar soni: har oyda o'rtacha 80–120 ta (ko'p hollarda bir necha kun ichida ko'rib chiqilmaydi);

Tahlil: xodimlar sonining yetarli emasligi, xizmat ko'rsatish jarayonlarining raqamlashtirilmaganligi va ichki nazoratning sustligi samaradorlikni pasaytirayotgan omillardan biridir.

Korxonalarning faqat 40% qismida raqamli texnologiyalar (mobil ilovalar, onlayn to'lov tizimlari, CRM tizimlari) to'liq joriy etilgan. Bu esa:

Mijozlar bilan ishlashda ma'lumotlar bazasining yo'qligiga;

Qayta mijoz jalb qilish mexanizmlarining samarali emasligiga olib kelmoqda.

4-jadval. SWOT tahlil natijalari (xizmat ko'rsatish sohasi uchun)⁴

Kuchli tomonlar	Zaif tomonlar
- Keng iste'molchilar bozori;	- Xizmatlarning bir xil standarti yo'q;
- O'sish uchun huquqiy asoslar;	- Xodimlar malakasining pastligi;
- Davlat tomonidan rag'batlar.	- Texnologik bazaning eskiligi.
Imkoniyatlar	Tahdidlar
- Raqamli texnologiyalarni joriy etish;	- Xalqaro raqobatning kuchayishi;
- Tashqi investitsiyalar oqimi.	- Mijozlar talabining o'sib borishi.

Asosiy natijalar:

Xizmat sifati korxona obro'siga va mijozlar sodiqligiga bevosita ta'sir qiladi.

Korxonalarning ko'pchiligida ichki monitoring tizimi yetarli darajada shakllanmagan.

Innovatsion yondashuvlar (CRM, AI, big data) joriy etilmagan korxonalarda mijozlar bilan ishlash samarasiz kechmoqda.

Xodimlarni muntazam o'qitish va rag'batlantirish tizimining yo'qligi sifatga salbiy ta'sir qilmoqda.

XULOSA VA TAKLIFLAR

O'zbekiston iqtisodiyotida xizmat ko'rsatish sohasi tobora muhim o'rin egallab borayotgan bo'lsa-da, xizmatlarning sifati va samaradorligini oshirish bo'yicha qator muammolar mavjudligi aniqlanmoqda. O'tkazilgan tahlil va kuzatuvlar shuni ko'rsatdiki:

Xizmat sifati bo'yicha iste'molchilar qoniqish darajasi turlicha bo'lib, ayniqsa narx va xizmatlar muvofiqligi, xizmat ko'rsatish tezligi, shikoyatlarni ko'rib chiqish tartibi kabi jihatlar sust rivojlangan.

Korxonalarda raqamlashtirish darajasi past bo'lib, xizmat ko'rsatish jarayonlarida avtomatlashtirilmagan tizimlar samaradorlikka salbiy ta'sir ko'rsatmoqda.

³ Muallif ishlanmasi

⁴ Muallif ishlanmasi



Xodimlar malakasini oshirish, xizmat madaniyatini rivojlantirish, standartlarni joriy qilish bo'yicha tizimli yondashuv yetishmaydi.

Mavjud kuchli tomonlar (bozor salohiyati, davlat tomonidan yaratilgan qulay muhit) to'liq ishga solinmayapti.

Mazkur muammolar xizmat ko'rsatish sifatini pasaytirish, iste'molchi sodiqligini kamaytirish va korxona rentabelligiga salbiy ta'sir ko'rsatayotganini ko'rsatadi. Shu bois, xizmatlar sifatini oshirish nafaqat raqobatbardoshlik mezonini, balki iqtisodiy barqarorlik omili sifatida ham qaralishi lozim. Xizmat ko'rsatish korxonalarida sifat va samaradorlikni oshirish uchun quyidagi konkret takliflar ilgari suriladi:

Har bir xizmat turi bo'yicha milliy sifat standartlari ishlab chiqilishi va amaliyotga tatbiq etilishi zarur;

ISO 9001 sifat menejment tizimi asosida xizmat jarayonlarini sertifikatlashtirish tavsiya etiladi;

CRM, ERP, chatbot, onlayn xizmat ko'rsatish platformalari kabi raqamli echimlar korxonalarda keng joriy etilishi kerak;

«Elektron navbat», «mobil ilova orqali xizmat buyurtma qilish» tizimlari samaradorlikni oshiradi;

Xodimlar uchun doimiy malaka oshirish kurslari, xizmat madaniyatini oshirish bo'yicha treninglar tashkil etilishi kerak;

Xizmat ko'rsatish psixologiyasi va mijoz bilan samarali muloqot bo'yicha o'quv dasturlari ishlab chiqilishi lozim;

Har bir xizmatdan so'ng onlayn so'rovnomma yoki baholash tizimi orqali mijoz fikrini olish va ularni tahlil qilish amaliyoti joriy etilishi lozim;

Shikoyatlar va takliflar bo'yicha tezkor javob berish tizimi yaratilishi kerak;

Har bir korxona o'z xizmat ko'rsatish jarayonlarini KPI (asosiy faoliyat ko'rsatkichlari) orqali muntazam tahlil qilishi lozim. Masalan: xizmat ko'rsatish vaqti, mijoz qoniqish darajasi, xizmat hajmi, rentabellik ko'rsatkichlari.

Aholi zich yashaydigan, lekin xizmatlardan yetarlicha foydalana olmayotgan hududlarda yangi xizmat tarmoqlarini rivojlantirish muhim;

Turizm, sog'liqni saqlash, axborot texnologiyalari xizmatlarining ixtisoslashtirilgan ko'rinishlari joriy etilishi lozim;

Janubiy Koreya, Singapur, Estoniya kabi mamlakatlarning xizmatlar sektorida joriy qilgan ilg'or texnologik va boshqaruv yondashuvlarini o'rganish, moslashtirish.

Xizmat ko'rsatish korxonalarida sifat va samaradorlikni oshirish — bu faqat texnik yoki tashkiliy islohot emas, balki butun menejment madaniyatini, mijozga bo'lgan yondashuvni va strategik fikrlashni o'zgartirishga yo'naltirilgan uzluksiz rivojlanish jarayonidir. Davlat siyosati, korxona ichki boshqaruvi va mijozlarning faol ishtiroki bu jarayonda muhim omillardir.

FOYDALANILGAN ADABIYOTLAR RO'YXATI

1. Усманова Н. МЕХМОХОНХОНА ХЎЖАЛИКЛАРИДА СИФАТ ВА САМАРАДОРЛИКНИ ИФОДАЛОВЧИ КЎРСАТКИЧЛАР ТАХЛИЛИ //Economics and education. – 2021. – №. 5. – С. 385-390.
2. Akbarjanovna U. N. IMPROVING THE QUALITY MANAGEMENT SYSTEM OF HOTEL SERVICES //Berlin Studies Transnational Journal of Science and Humanities. – 2021. – T. 1. – №. 1.1 Economical sciences.
3. Usmanova N. A. TRENDS AND FACTORS OF SERVICE DEVELOPMENT //Economics and Innovative Technologies. – 2021. – T. 2021. – №. 5. – С. 10.
4. Usmanova N. A. THE MAIN DIRECTIONS OF INCREASING THE COMPETITIVENESS OF SERVICE ENTERPRISES //Economics and Innovative Technologies. – 2021. – T. 2021. – №. 6. – С. 11.
5. Usmanova N. Y. DIGITAL ECONOMY IN UZBEKISTAN //Современные проблемы социально-экономических систем в условиях глобализации. – 2020. – С. 163-166.
6. Artikov Z. S. In Competitions Conductrd by Belt Wrestling Use of Fast Technical Methods Efficiency //American Journal of Social and Humanitarian Research. – 2022. – T. 3. – №. 11. – С. 253-255.
7. Saifiddinovich A. Z., Shokhrukhovich U. F. Social Protection of the Unemployed and their Labor Increasing Competitiveness in the Market //American Journal of Social and Humanitarian Research. – 2022. – T. 3. – №. 3. – С. 61-63.
8. Артиков З. С. ЯНГИ ЎЗБЕКИСТОНДА РАҚАМЛИ ИҚТИСОДИЁТНИНГ НАЗАРИЙ АСОСЛАРИ //Экономика и финансы (Ўзбекистан). – 2022. – №. 4 (152). – С. 59-65.
9. Pulatov M. E. On the Need And Ways of Converting Some of the Components of Goodwill Into Identifiable Intangible Assets //Indonesian Journal of Innovation Studies. – 2019. – T. 8.
10. Pulatov M. E. Conceptual Issues Of Accounting Of Intellectual Capital //American Journal of Economics and Business Management. – 2019. – T. 2. – №. 1. – С. 117-123.
11. Pulatov M. System Analysis Of Intellectual Property Indicators Of Financial Statements //European Journal of Business and Economics. – 2012. – T. 6.
12. Pulatov M. INTELLECTUAL PROPERTY PARAMETERS OF FINANCIAL REPORTING. – 2016.
13. Qurbonov S., Muxitdinov X., Sodiqov M. Xizmat ko'rsatish sohasini boshqarish. – T.: Iqtisod-Moliya, 2020. – 276 b.
14. Zeithaml V.A., Parasuraman A., Berry L.L. Delivering Quality Service: Balancing Customer Perceptions and Expectations. – New York: The Free Press, 1990. – 219 p.



15. Philip Kotler. Marketing Management. – 15th ed. – Pearson Education, 2015.
16. Grönroos C. Service Management and Marketing: Customer Management in Service Competition. – Wiley, 2007.
17. O'zbekiston Respublikasi Prezidentining "Xizmatlar sohasini rivojlantirish strategiyasi to'g'risida"gi PQ-4966-sonli Qarori. 2021-yil 28-fevral. [Elektron manba]: <https://lex.uz>
18. O'zbekiston Respublikasi Davlat statistika qo'mitasi rasmiy sayti. [Elektron manba]: <https://stat.uz>
19. Iqtisodiy tadqiqotlar va islohotlar markazi (CERR). Xizmatlar sohasi bo'yicha analitik sharhlar. [Elektron manba]: <https://cerr.uz>
20. World Bank. The Service Sector in Transition Economies: Emerging Patterns and Implications. – Washington DC, 2022. [Elektron manba]: <https://www.worldbank.org>
21. UNCTAD. World Investment Report 2023: Investing in Sustainable Services. – Geneva, 2023. [Elektron manba]: <https://unctad.org>
22. Sharopov A. va boshqalar. Xizmatlar marketingi. – T.: Innovatsiya, 2022. – 198
23. Toshkent shahar savdo-sanoat palatasi ma'lumotlari, 2024-yil (intervyu va hisobotlar asosida)
24. Mijozlar o'rtasida o'tkazilgan so'rovnoma natijalari asosida olingan empirik ma'lumotlar (2025-yil, iyun).



IQTISODIYOT & TARAQQIYOT

Ijtimoiy, iqtisodiy, texnologik, ilmiy, ommabop jurnal

Ingliz tili muharriri: Feruz Hakimov

Musahhih: Zokir ALIBEKOV

Sahifalovchi va dizayner: Oloviddin Sobir o'g'li

2025. № 8

© Materiallar ko'chirib bosilganda "Yashil" iqtisodiyot va taraqqiyot" jurnali manba sifatida ko'rsatilishi shart. Jurnalda bosilgan material va reklamalardagi dalillarning aniqligiga mualliflar ma'sul. Tahririyat fikri har vaqt ham mualliflar fikriga mos kelamasligi mumkin. Tahririyatga yuborilgan materiallar qaytarilmaydi.

Mazkur jurnalda maqolalar chop etish uchun quyidagi havolalarga maqola, reklama, hikoya va boshqa ijodiy materiallar yuborishingiz mumkin.

Materiallar va reklamalar pullik asosda chop etiladi.

El.Pochta: sq143235@gmail.com

Bot: @iqtisodiyot_77

Tel.: 93 718 40 07

Jurnalga istalgan payt quyidagi rekvizitlar orqali obuna bo'lishingiz mumkin. Obuna bo'lgach, @iqtisodiyot_77 telegram sahifamizga to'lov haqidagi ma'lumotni skrinshot yoki foto shaklida jo'natishingizni so'raymiz. Shu asosda har oygi jurnal yangi sonini manzilingizga jo'natamiz.

"Yashil" iqtisodiyot va taraqqiyot" jurnali 03.11.2022-yildan O'zbekiston Respublikasi Prezidenti Adminstratsiyasi huzuridagi Axborot va ommaviy kommunikatsiyalar agentligi tomonidan №566955 reyestr raqami tartibi bo'yicha ro'yxatdan o'tkazilgan.

Litsenziya raqami: №046523. PNFL: 30407832680027

Manzilimiz: Toshkent shahar, Mirzo Ulug'bek tumani
Kumushkon ko'chasi, 26-uy.



Jurnal sayti: <https://yashil-iqtisodiyot-taraqqiyot.uz>