



IQTISODIYOT&TARAQQIYOT

Ijtimoiy, iqtisodiy, texnologik, ilmiy, ommabop jurnal

№12



ISSN: 2992-8982

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

2025



IQTISODIYOT&TARAQQIYOT

Ijtimoiy, iqtisodiy, texnologik, ilmiy, ommabop jurnal

Bosh muharrir:

Sharipov Kongiratbay Avezimbetovich

Elektron nashr. 2025-yil, dekabr.

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 Sotvoldixo'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
Buzrukxonov 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 Khodjayevich, 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 Choriyevich, 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 Bekdavat 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
Komilova Nilufar Karshiboyevna, Geografiya fanlari doktori, professori
Umirzoqov Ja'sur Artiqboy o'g'li, iqtisodiyot fanlari doktori (DSc), dotsent
Zebo Kuldasheva, iqtisodiyot fanlari doktori (DSc), dotsent
Abdulkarimova Dinara Rustamxanovna

Board of Experts:

Berkinov Bazarbay, Doctor of Economic Sciences (DSc), Professor
Pulatov Bakhtiyor Alimovich, Doctor of Technical Sciences (DSc), Professor
Aliyev Bekdavat Aliyevich, Doctor of Philosophy (DSc), Professor
Isakov Janabay Yakubbayevich, Doctor of Economic Sciences (DSc), Professor
Xalikov 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 Faridakhon Abdulkarimovna, Doctor of Economic Sciences, Associate Professor
Yakhshiboyeva Laylo Abdisattorovna, Senior Lecturer
Babayeva Zuhra Yuldashevna, Independent Researcher
Komilova Nilufar Karshiboyevna, Doctor of Geographical Sciences, Professor
Umirzokov Jasur Artiqboy ugli, Doctor of Economic Sciences (DSc), Associate Professor
Zebo Kuldasheva, Doctor of Economic Sciences (DSc), Associate Professor
Abdulkarimova Dinara Rustamkhanovna

- 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

RAQAMLI TRANSFORMATSIYA DAVRIDA TIJORAT BANKLARI LIKVIDLILIK XAVFINI BOSHQARISHI.....	44
Baxromov Nodirjon Muxammadamin o'g'li	
TURIZM XIZMATLAR BOZORI ISTE'MOLCHILARINI SEGMENTLASH USULI ASOSIDA DIVERSIFIKATSIYA KONSEPSIYASINI ISHLAB CHIQISH.....	48
Maxmudova Aziza Pirmamatovna	
"INNOVATSION AGROTEKNOLOGIYALAR VA "YASHIL IQTISODIYOT" TAMOIYILLARI ASOSIDA G'ALLA YETISHTIRISH BARQARORLIGINI BAHOLASH.....	53
Turayeva Gulizahro	
АНАЛИЗ ЦЕНОБРАЗОВАНИЯ НА ЗЕРНОВЫЕ ПРОДУКТЫ ПО ДАННЫМ МАРКЕТИНГОВЫМ ИСЛЕДОВАНИЯМ (НА ПРИМЕРЕ НАМАНГАНСКОЙ ОБЛАСТИ).....	57
Баҳриддинов Жаҳонгирбек Равшанжон ўғли	
KICHIK BIZNES RIVOJINI TA'MINLASHDA BOZOR INFRATUZILMALARINING AHAMIYATI.....	62
G'aniyev Botir Baxtiyorovich, Zakirova Gulnora Mirzaliyevna	
KICHIK SANOAT ZONALARI FAOLIYATINI SAMARALI BOSHQARISH METODOLOGIYASI VA YO'LLARI.....	67
Shodmonqulov Kamoliddin Murodillaevich	
INNOVATION FAOLIYAT XARAJATLARINING BUXGALTERIYA HISOB VA AUDITINI TAKOMILLASHTIRISH.....	73
Mustafoev Akbar Mustafo o'g'li	
MAHSULOT DIVERSIFIKATSIYASI VA LOGISTIKA XIZMATLARINI RIVOJLANTIRISH ASOSIDA EKSPORT POTENSIALINI OSHIRISH YO'LLARI.....	78
Maxkamov Ibrayim, Jo'raboyeva Shohida Kamoliddin qizi	
REKLAMA SAMARADORLIGINI OSHIRISHDA RAQAMLI MARKETING STRATEGIYALARI ROLI.....	83
Abduxalilova Laylo To'xtasinovna, Raxmonqulova Shahrizoda	
SIRKULAR IQTISODIYOTDA YOPIQ SIKL NAZARIYASINING ROLI.....	87
Sodikov Zokir Rustamovich	
YASHIL TEKNOLOGIYALARNI JORIY ETISHDA MOLIYAVIY RAG'BATLAR VA ULARNING NATIJALARI.....	92
Axmadjonova Gulmira Xabibulla qizi	
MAMLAKAT IQTISODIYOTI RIVOJLANISHIDA KICHIK BIZNES VA XUSUSIY TADBIRKORLIKNING ROLI.....	97
G'aniyev Baydulla Toshmurodovich	
АНАЛИЗ ПОДХОДОВ ЦЕНТРАЛЬНЫХ БАНКОВ К РЕГУЛИРОВАНИЮ ИННОВАЦИОННЫХ БАНКОВСКИХ ПРОДУКТОВ: СРАВНЕНИЕ УЗБЕКИСТАНА И МЕЖДУНАРОДНОЙ ПРАКТИКИ.....	101
Даулетиярова Шахло	
СОВРЕМЕННОЕ СОСТОЯНИЕ И ПЕРСПЕКТИВЫ РАЗВИТИЯ РЫНКА ЦЕННЫХ БУМАГ УЗБЕКИСТАНА.....	109
Кадилова Хадича Тураевна	
XORIY MAMLAKATLARINING IQTISODIYOTNI UGLERODSIZLASHTIRISH STRATEGIYALARI: O'ZBEKISTON UCHUN TAKLIFLAR.....	115
D.X. Pulatov, F.E.Shamsiyev	
O'ZBEKISTONDA ISLOM MOLIYASI: MUAMMOLAR VA RIVOJLANISH ISTIQBOLLARI.....	125
Sattorov Ixtiyor Ochilovich, Karimov Shohruh Yo'ldoshali o'g'li	
HISOB SIYOSATI TARKIBIY TUZILISHI MASALALARI.....	133
Botirova Raximaxon Abdujabbarovna	
QURILISHDA KICHIK BIZNES VA XUSUSIY TADBIRKORLIKNING MOLIYAVIY TAHLILI.....	136
Musayeva Shoirazimovna	



KICHIK SANOAT ZONALARINI RIVOJLANTIRISH ORQALI AHOLI TURMUSH FAROVONLIGINI OSHIRISH.....	144
Axmedov Oybek Turgunpulatovich	
O'ZBEKISTON SUG'URTA BOZORI PORTFELI TAHLILI.....	149
Madraximov Ilxom Kamilovich	
FOYDA SOLIG'INING O'ZIGA XOS MUAMMOLI JIHATLARI.....	154
Zaripov Xusan Baxodirovich	
AGRAR SEKTORNI INNOVATSION MODERNIZATSIYA QILISHDA INVESTITSIYA OQIMLARINI BOSHQARISH MODELLARINI TAKOMILLASHTIRISH.....	159
Xamrayev Quvvat Iskandarovich	
OLIY TA'LIM XIZMATLARI BOZORIDA MARKETING TADQIQODLARINI TAKOMILLASHTIRISH.....	163
Jalilov Jamshid G'anijonovich, Safarov Zavqiddin Zokir o'g'li	
MINTAQA SANOAT TARMOG'I RIVOJLANISHINING IQTISODIY-STATISTIK TAHLILI.....	168
Xayitboev Abror Quvondiqovich	
РОЛЬ СМЕШАННОГО ФИНАНСИРОВАНИЯ (BLENDED FINANCE) В ПОВЫШЕНИИ ИНВЕСТИЦИОННОЙ ПРИВЛЕКАТЕЛЬНОСТИ КОММУНАЛЬНЫХ УСЛУГ: УРОКИ РАЗВИВАЮЩИХСЯ СТРАН.....	174
Гулмаматова Дурдона Шерали кизи	
KORXONALARDA STRATEGIK BOSHQARUV.....	180
Musayeva Dilnoza Dilshatovna	
BANK TIZIMIDA MARKETING AHAMIYATI VA BANK MARKETINGI.....	184
Usubjonov Zaxriddin Vasliddin o'g'li	
RAQAMLI IQTISODIYOT SHAROITIDA TIJORAT BANKLARI TOMONIDAN XORJIY KREDIT MABLAG'LARINI JALB KILISH HUQUQIY JIHATLARI.....	189
Qulliyev Anvar Zayniddinovich	
TIJORAT BANKLARINI TRANSFORMATSIYALASH SHAROITIDA CHAKANA XIZMATLARINI RIVOJLANTIRISH YO'LLARI.....	194
Alimov Umid O'ktambayevich	
MAHSULOTLARNING RAQAMLI PASPORTI TIZIMINI JORIY ETISH OMILLARI VA TO'SIQLARI.....	200
Avloqulova Sadoqat Sobirjon qizi	
KORXONALARDA FOYDA VA ZARARLARNI TAHLIL QILISHDA INNOVATSION METODLAR AHAMIYATI.....	207
Ernazarov Ortiq Eshnazarovich, Farog'at Xo'jabekova	
ВЛИЯНИЕ ИСКУССТВЕННОГО ИНТЕЛЛЕКТА НА ЭКОНОМИЧЕСКОЕ БЛАГОСОСТОЯНИЕ, А ТАКЖЕ НОВЫЕ МЕХАНИЗМЫ ПОВЫШЕНИЯ ДОХОДОВ НАСЕЛЕНИЯ.....	212
Останов Эгамберди	
RAQAMLI TRANSFORMATSIYA VA INNOVASION TEXNOLOGIYALARNI INTEGRATSIYALASH: MOHIYATI VA RIVOJLANISH IMKONIYATLARI.....	218
Xakimova Xulkar Xamidovna	
QORAQALPOG'ISTON VA XORAZM OZIQ-OVQAT SANOATINING IQTISODIY-STATISTIK TAHLILI HAMDA UNI YANADA RIVOJLANTIRISH YO'LLARI.....	224
Tleuov Niyetulla Raxmanovich	
OILAVIY KORXONALARNING IQTISODIY TIZIMDAGI O'RNI.....	230
Shadiyeva Gulnora Mardiyevna, Rustamova Zarina Rustamovna	
SUN'IY INTELLEKT ASOSIDA O'ZBEKISTON OLIY TA'LIM MUASSASALARIDA MARKETING FAOLIYATINI MODELLASHTIRISH VA BOSHQARISH MEXANIZMLARI.....	234
Sadikov Shoxrux Shuxratovich	
XIZMAT KO'RSATISH SOHASI KORXONALARINING RAQOBATBARDOSHLIKNI OSHIRISHDA RAQAMLI XIZMATLARNING AHAMIYATI.....	238
Asenbaeva Aydaygul Edenbaevna	
BARQARORLIK VA YASHIL MENEJMENT: ILMIY-NAZARIY YONDASHUVLAR VA AMALIY AHAMIYATI.....	242
Djalilova Dilbar Abdikarim qizi	



HUDUDLARNING IQTISODIY SALOHİYATINI INNAVATSION-INVESTITSION BOSHQARISH STRATEGIYASI VA MEXANIZMI (XORAZM VILOYATI MISOLIDA)	247
Maqsudova Malohatxon Maqsudovna, Yaxshimuratov Maqsadbek Narimon o'g'li	
O'ZBEKISTON RESPUBLIKASI DAVLAT BYUDJETINI 2026-YILGI SOLIQ SIYOSATINING TAHLILI VA XALQARO SOLISHTIRMA YONDASHUVI	251
Abdullayev Zafarbek Safibullayevich	
O'ZBEKISTON MINTAQALARIDA AYOLLAR TADBIRKORLIGINI RIVOJLANTIRISH OMILLARI	256
Mamataliyeva Dilnoza Raxmonovna	
TRANSFORMATSIYALASHUV SHAROITIDA INVESTITSİYALAR SHAKLLANISHI VA ULARNI SAMARALI BOSHQARISH YO'NALISHLARI	259
To'rayev Jasurali To'rayevich	
O'ZBEKISTONDA SAVDO TASHKIOTLARINING FAOLIYATI VA RIVOJLANISH HOLATI	264
B. Sulaymonov	
NAMANGAN VILOYATIDA "YASHIL IQTISODIYOT" MODELIGA O'TISH JARAYONIDA KICHIK BIZNES SUBYEKTLARINING IQTISODIY FAOLLIGI	270
Xonto'rayev Obbosxon Kamolxon o'g'li	
O'ZBEKISTONDA "YASHIL" IQTISODIYOTNI RIVOJLANTIRISHNING USTUVOR YO'NALISHLARI	274
Xoshimov Pazliddin Zuxurovich	
KICHIK BIZNES ORQALI ISH O'RINLARINI YARATISH STRATEGIYALARI: NAMANGAN VILOYATI MISOLIDA	278
Ergasheva Nigora Abdigapparovna	
MAMLAKATIMIZDA QO'SHILGAN QIYMAT SOLIG'INING IJTIMOIIY-IQTISODIY AHAMIYATI	283
Quryozov Sardorbek Sharifboevich	
РАЗРАБОТКА И ПРИОРИТИЗАЦИЯ КЛЮЧЕВЫХ ИНДИКАТОРОВ ЭФФЕКТИВНОСТИ ДЛЯ ОБЩЕНАЦИОНАЛЬНОЙ ПАНЕЛИ МОНИТОРИНГА ДЕЯТЕЛЬНОСТИ БОЛЬНИЦ: ЭКСПЕРТНАЯ ОЦЕНКА СО СТОРОНЫ РУКОВОДИТЕЛЕЙ МЕДУЧРЕЖДЕНИЙ	290
Шухратов Мамуржон Шухрат угли	
MAHALLIY DAVLAT HOKIMIYAT ORGANLARINI RAQAMLI TEXNOLOGIYALAR ASOSIDA BOSHQARISHGA TA'SIR ETUVCHI OMILLAR	297
Nurmurodov Zafarjon Nurmurod o'g'li	
BANK TIZIMINING BARQAROR MOLIVAVIY RIVOJLANISHINI TA'MINLASH VOSITALARI	303
Sadikov Iskandar Gayratovich	
ЗЕЛЕНОЕ ФИНАНСИРОВАНИЕ В ЗЕЛЕНОЙ ЭКОНОМИКЕ: ТЕОРИЯ И ПРАКТИКА	308
Халиков С. Х.	
HUDUDIY IQTISODIY RIVOJLANISHDA KICHIK BIZNESNI ROLI VA SAMARADORLIGINI OSHIRISH CHORALARI	313
Ergashev Jamshid Jamoliddinovich	
ИСТОРИЧЕСКИЙ ПРОЦЕСС СТАНОВЛЕНИЯ ФАРМАЦЕВТИЧЕСКОЙ ПРОМЫШЛЕННОСТИ	317
Мажидова Фарангиз Фуркатзода	
O'ZBEKISTON RESPUBLIKASIDAGI TADBIRKORLIK SUBYEKTLARIDA ISHLAB CHIQRISH SAMARADORLIGINI OSHIRISH	321
Isakov Oybek Jamoliddinovich	
NORASMIY KOOPERATSIYA MUNOSABATLARINING FERMER XO'JALIKLARI YETISHTIRGAN MAHSULOT MIQDORIGA TA'SIRINI BAHOLASH	325
Ismoilov Azamat	
O'ZBEKISTON TIJORAT BANKLARIDA FOIZ RISKINI BOSHQARISH AMALIYOTI	332
Seitnazarov Daniyar Baxadirovich	
RAQAMLI TEXNOLOGIYALAR ASOSIDA SUT VA SUT MAHSULOTLARINI QAYTA ISHLOVCHI KORXONALAR FAOLIYATINI TAKOMILLASHTIRISH	341
Normuradov Nurbek Sunatilloevich	
"AYOL RAHBARLAR: RAHBARLIK SALOHİYATI VA ISH JOYIDA TENGLIK" FRANSIYA DAVLATI TAJRIBASI ASOSIDA	346
Abduraxmonova Feruzabonu	



QISHLOQ XO'JALIGIDAGI KLASSTERLARNING MOLIYAVIY BARQARORLIGINI EKONOMETRIK MODELLASHTIRISH.....	352
Dildora Yuldasheva	
TIJORAT BANKLARINING DEPOZIT BAZASINING YETARLILIGINI TA'MINLASH YO'LLARI	359
I.J. Isakov	
OLIY TA'LIM SIFATINI OSHIRISH VA IQTISODIY DIAGNOSTIKA O'TKAZISHNING XORIJ TAJRIBASI	363
Xo'jaxonov Ma'rufxon Xamidxonovich, Axmedov Oybek Turg'unpulatovich	
INKLYUZIV TA'LIMNI MOLIYAVIY QO'LLAB-QUVVATLASHDAGI MUAMMOLAR VA ULARNI YECHISH YO'LLARI.....	369
Egamberdiyeva Dilorom Botir qizi, Pulatova Moxira Baxtiyorovna	
"KREATIV IQTISODIYOT" HAMDA "TURIZM" TUSHUNCHALARINING ILMIY-NAZARIY ASOSLARI	374
Abdurasulov Shovqiddin Erkin o'g'li	
THE STRATEGIC ROLE OF THE INDUSTRIAL SECTOR IN THE NATIONAL ECONOMY AND DEVELOPMENT FACTORS.....	380
Rakhimov Bakhromjon Ibroximovich	
INVESTITSIYALARNI MOLIYALASHTIRISH METODOLOGIYASINI TAKOMILLASHTIRISHNING ASOSIY YO'NALISHLARI.....	386
Ismailov Dilshod Anvarjonovich	
GLOBAL INCOME INEQUALITY IN 2024: CAUSES, PATTERNS, AND CONSEQUENCES.....	393
Ilxomjonov Jaxongir Alisher o'g'li	
ТОРГОВЫЕ ОТНОШЕНИЯ В СВОБОДНО ЭКОНОМИЧЕСКИХ ЗОНАХ: ПРОБЛЕМЫ И РЕШЕНИЯ	401
Шарифходжаев Шавкат Окилович, Ачилова Ширин Шавкат кизи	
O'ZBEKISTON KON-METALLURGIYA SANOATI: RIVOJLANISH TENDENSIYALARI VA HOZIRGI HOLATI	407
Ergashov Botirjon Ergashovich	
PENSIYA JAMG'ARMASIDA DAVLAT BUDJETI TRANSFERTLARI ULUSHI HAMDA UNING XORIJ TAJRIBASI	415
Sherjonov Doniyor Saparbayevich	
O'ZBEKISTON SANOAT KORXONALARINI QIMMATLI QOG'OZLAR BOZORIDAN FOYDALANIB MOLIYALASHTIRISHNING HOZIRGI HOLATI VA MUAMMOLARI.....	419
Igitov Jurabek Kuzibekovich	
QO'SHILGAN QIYMAT SOLIG'I BO'YICHA FIRIBGARLIKLAR: MEXANIZMLARI, SABABLARI VA ULARNI OLDINI OLISH YO'LLARI.....	425
Eshkarayev Bobir Chariyevich	
TOG' VA TOG'OLDI HUDUDLARIDA QISHLOQ XO'JALIGINI DIVERSIFIKATSIYA QILISHNING USTUVOR YO'NALISHLARI VA IQTISODIY SAMARADORLIGI.....	431
Abdulxayeva Gulshan Maxmudovna	
TURIZM SOHASINING IJTIMOIIY-IQTISODIY MEXANIZMLARINI TAKOMILLASHTIRISH YO'LLARI (SAMARQAND VILOYATI MISOLIDA).....	435
Xalimov Shaxboz Xalimovich	
SANOATDA IQTISODIY MOLIYAVIY HISSOBOTLAR XALQARO STANDARTLARINI RAQOBATBARDOSH KORPORATIV STRATEGIYALARNI SHAKLLANTIRISHDA QO'LLASH.....	442
Turaboev Ibroxim Ismoil o'g'li	
ФОНДИРОВАНИЕ И СТРАХОВАНИЕ В СИСТЕМЕ УПРАВЛЕНИЯ ФИНАНСОВЫМИ РИСКАМИ АПК: СОВРЕМЕННЫЕ ПОДХОДЫ И МЕЖДУНАРОДНЫЙ ОПЫТ	447
Дурманов Акмал Шаймарданович	
PAHTA-TO'QIMACHILIK KLASSTERLARI RIVOJLANISHINING STATISTIK KO'RSATKICHLARI TAHLILI	456
Atajanova Guli Maxsudbekovna	
JAHON MOLIYAVIY BOZORLARI BARQARORLIGIGA GLOBAL IQTISODIY INQIROZLAR VA GEOSIYOSIY OMILLARNING TA'SIRI HAMDA ULARNI BOSHQARISH STRATEGIYALARI	462
Abdurazakova Nargiza Rixsibayevna	



QISHLOQ XO'JALIGIDA RESURSLARDAN SAMARALI FOYDALANISH VA OZIQ-OVQAT MAHSULOTLARINI ISHLAB CHIQRISHDA BOSHQARUV QARORLARINING IQTISODIY TAHLILI.....	467
Mamadiyarov Dilshad Uralovich	
PAXTA TOZALASH KORXONALARINING TARKIBIY BO'LINMALARIDA MOLIYAVIY BOSHQARUV TIZIMINI TAKOMILLASHTIRISH YO'LLARI.....	474
Murodov Orif Jumayevich, G'ulomov Xaydarbek Ilyos o'g'li	
BARQAROR KELAJAK SARI: MAMLAKATDA EKOLOGIK XAVFSIZLIKNI MUSTAHKAMLASH	482
Abdullaev Shavkatjon Maxmudillaevich	
ZAMONAVIY IQTISODIY SHAROITLARDAGI KORXONALARNING MOLIYAVIY BARQARORLIGINI TA'MINLASH	487
Abdulakimova Moxina Farxod qizi	
UMUMIY OVQATLANISH SHAHOBCHALARINING FAOLIYATI SAMARADORLIGINI TAHLIL QILISH.....	493
Amiriddinova Muslima Zayniddin qizi	
XIZMAT KO'RSATISH SOHASIDA MIJOZLAR EHTIYOJINI O'RGANISH VA XIZMAT SIFATINI OSHIRISHNING INNOVATSION YONDASHUVLARI	498
Babayeva Lola Ibragimovna	



XIZMAT KO'RSATISH SOHASIDA MIJOZLAR EHTIYOJINI O'RGANISH VA XIZMAT SIFATINI OSHIRISHNING INNOVATSION YONDASHUVLARI

Babayeva Lola Ibragimovna

Qarshi davlat universiteti

Turizm va marketing kafedrasida katta o'qituvchisi

Annotatsiya. Ushbu maqolada xizmat ko'rsatish sohasida mijozlar ehtiyojini o'rganishning zamonaviy usullari va xizmat sifatini oshirishga qaratilgan innovatsion yondashuvlar ilmiy jihatdan tahlil qilinadi. Mijoz xulq-atvori, ehtiyojlar dinamikasi, xizmat ko'rsatish jarayonida personalizatsiya va raqamli texnologiyalarning roli ko'rib chiqiladi. Shuningdek, omnichannel xizmat ko'rsatish, sun'iy intellektdan foydalanish, mijozlar tajribasini boshqarish (Customer Experience – CX) va SERVQUAL modeli asosida xizmat sifatini baholash masalalari o'rganiladi. Tadqiqot natijalari innovatsion yondashuvlar mijoz qoniqishini oshirish, xizmatlarning raqobatbardoshligini kuchaytirish va xizmat ko'rsatish korxonalarining samaradorligini ko'tarishda muhim omil ekanini ko'rsatadi.

Kalit so'zlar: mijoz ehtiyoji, xizmat sifati, innovatsion yondashuvlar, SERVQUAL, mijoz tajribasi (CX), sun'iy intellekt, omnichannel xizmat, personalizatsiya, xizmat ko'rsatish, raqamli texnologiyalar.

Abstract. This article provides a scientific analysis of modern methods for studying customer needs in the service sector and innovative approaches to improving service quality. It examines customer behavior, changing demand patterns, and the role of personalization and digital technologies in service delivery. The study also discusses omnichannel service, the use of artificial intelligence, customer experience management (CX), and service quality evaluation based on the SERVQUAL model. The findings indicate that innovative approaches significantly improve customer satisfaction, enhance service competitiveness, and increase the operational efficiency of service organizations.

Key words: customer needs, service quality, innovative approaches, SERVQUAL, customer experience (CX), artificial intelligence, omnichannel service, personalization, service delivery, digital technologies.

Аннотация. В данной статье проводится научный анализ современных методов изучения потребностей клиентов в сфере услуг и инновационных подходов к повышению качества обслуживания. Рассматриваются особенности поведения клиентов, динамика их потребностей, роль персонализации и цифровых технологий в процессе предоставления услуг. Также анализируются омниканальное обслуживание, применение искусственного интеллекта, управление клиентским опытом (Customer Experience – CX) и оценка качества услуг на основе модели SERVQUAL. Результаты исследования показывают, что инновационные подходы способствуют повышению удовлетворённости клиентов, усилению конкурентоспособности услуг и росту эффективности сервисных организаций.

Ключевые слова: потребности клиентов, качество обслуживания, инновационные подходы, SERVQUAL, клиентский опыт, искусственный интеллект, омниканальность, персонализация, сервис, цифровые технологии.

KIRISH

Bugungi kunda xizmat ko'rsatish sohasi iqtisodiy taraqqiyotning eng muhim tarmoqlaridan biri sifatida jadal rivojlanib bormoqda. Raqobat kuchayib borayotgan bozor sharoitida korxonalar uchun asosiy ustunlik omili mijoz ehtiyojlarini chuqur o'rganish, xizmat ko'rsatish jarayonlarini takomillashtirish va xizmat sifatini izchil oshirib borishdan iboratdir. Xizmatning moddiy mahsulotdan farqli ravishda nomoddiy bo'lishi, mijoz bilan to'g'ridan-to'g'ri aloqada amalga oshirilishi sifatning barqarorligini ta'minlash jarayonini murakkablashtiradi. Shu sababli so'nggi yillarda xizmat ko'rsatish tizimida innovatsion yondashuvlarning jadal joriy etilishi zaruriyatga aylanmoqda.



Mijozlar ehtiyojining o'zgaruvchanligi, ularning kutgan natijalari bilan haqiqiy xizmat o'rtasidagi tafovutni aniqlash, shuningdek, bozor talabi asosida sifat ko'rsatkichlarini shakllantirish xizmat ko'rsatish korxonalarining barqaror faoliyati uchun hal qiluvchi ahamiyatga ega. Zamonaviy axborot texnologiyalari, sun'iy intellekt, raqamli kommunikatsiyalar, personalizatsiyalangan xizmatlar va omnichannel yondashuvlar mijozlar tajribasini chuqur tahlil qilish hamda xizmat sifatini oshirishda keng imkoniyatlar yaratmoqda.

Mazkur innovatsion yechimlar yordamida korxonalar nafaqat xizmat ko'rsatish jarayonlarini optimallashtiradi, balki mijozlar bilan uzoq muddatli munosabatlarni shakllantirish, ularning sodiqligini oshirish va xizmatlar raqobatbardoshligini mustahkamlash imkoniyatiga ega bo'ladi. Shu nuqtayi nazardan, mijozlar ehtiyojini o'rganishning zamonaviy usullarini tahlil qilish, xizmat sifatini oshirishga qaratilgan innovatsion yondashuvlarni o'rganish hamda xizmat ko'rsatish korxonalarida qo'llash imkoniyatlarini aniqlash ushbu tadqiqotning dolzarbligini belgilaydi.

Mavzuning ahamiyati shundaki, global bozor tendensiyalari ko'rsatmoqdaki, xizmat sifatini ilmiy asosda boshqarish va innovatsiyalarni joriy etish korxonalar raqobatbardoshligini oshiruvchi asosiy omillardan biri hisoblanadi. Mazkur tadqiqotda xizmat sifati baholashning nazariy asoslari, mijoz ehtiyojining shakllanishiga ta'sir qiluvchi omillar, shuningdek, xizmat ko'rsatish tizimida innovatsion yondashuvlarning afzalliklari ilmiy va amaliy jihatdan yoritiladi. Tadqiqot natijalari xizmat ko'rsatish sohasida faoliyat yurituvchi korxonalar uchun muhim metodik tavsiyalar ishlab chiqishga asos bo'lib xizmat qiladi.

MAVZUGA OID ADABIYOTLAR SHARHI

Xizmat ko'rsatish sohasida mijozlar ehtiyojini o'rganish va xizmat sifatini oshirish masalalari zamonaviy xizmatlar iqtisodiyotining eng muhim ilmiy yo'nalishlaridan biri hisoblanadi. Mijoz ehtiyojlari, ularning xulq-atvori va xizmat sifati ko'rsatkichlarini aniqlashga qaratilgan nazariy qarashlar bir qator tadqiqotchilar tomonidan ishlab chiqilgan. Xizmat sifatini baholash bo'yicha klassik yondashuv SERVQUAL modeli bo'lib, uni Parasuraman, Zeithaml va Berry [1] ishlab chiqqan. Mazkur model xizmat sifatini besh mezon — ishonchlilik, javob beruvchanlik, qobiliyatlilik, ishonch uyg'otish va hamdardlik orqali aniqlashni taklif etadi. Ushbu model so'nggi yillarda raqamli xizmat sharoitiga moslashtirilib, xizmat sifati baholashning asosiy nazariy poydevoriga aylanmoqda.

Mijoz ehtiyojlarining shakllanishi, ularning qaror qabul qilish jarayoni va mijoz qiymati kontsepsiyasi F. Kotler va G. Armstrongning tadqiqotlarida keng yoritilgan [2]. Mualliflar mijozning xulq-atvori xizmat sifatiga bo'lgan talabni shakllantiruvchi asosiy omil ekanini ta'kidlaydi. Zamonaviy xizmatlar bozorida mijozlar kutgan natija bilan amaldagi xizmat o'rtasidagi tafovutni aniqlash xizmat ko'rsatish korxonalari uchun strategik ahamiyatga ega.

Innovatsion yondashuvlar xizmat sifatini oshirishda hal qiluvchi omil sifatida McKinsey Global Institute tadqiqotlarida keng o'rganilgan [3]. Ularning tahliliga ko'ra, omnichannel xizmat ko'rsatish, raqamli platformalar, mijozlarni segmentlashtirish va avtomatlashtirilgan xizmatlar mijoz tajribasini sezilarli darajada yaxshilaydi. Ayniqsa, omnichannel xizmat ko'rsatish tizimi mijozga bir vaqtning o'zida bir nechta aloqa kanallaridan foydalanish imkonini yaratib, xizmat samaradorligini oshiradi.

Sun'iy intellektning xizmat ko'rsatish sohasiga ta'siri Sharma va boshqa xorijiy tadqiqotchilar tomonidan tahlil qilingan [4]. Ularning fikriga ko'ra, chatbotlar, aqlli yordamchilar, ovozi xizmat ko'rsatish tizimlari mijozlar bilan muloqot jarayonini tezlashtiradi, inson xatosini kamaytiradi va xizmat jarayonining barqarorligini ta'minlaydi. AI asosidagi xizmatlar mijoz ehtiyojini oldindan bashorat qilish imkoniyatiga ega bo'lgani uchun xizmat sifati yangi bosqichga ko'tariladi.

Mahalliy tadqiqotlar ham xizmat ko'rsatish sohasida innovatsion texnologiyalarni qo'llashning ahamiyatini ta'kidlaydi. R. Mamatqulov va Sh. Xodjayeva raqamli xizmatlar, elektron platformalar va mijoz tajribasini boshqarish tizimlarining O'zbekiston sharoitida qo'llanilish imkoniyatlarini tahlil qilgan [5]. Ularning tadqiqotlarida innovatsion xizmat yechimlari korxonalarga tezkorlik, moslashuvchanlik va mijoz sodiqligini oshirish imkonini berishi qayd etilgan.

Jahon bankining xizmatlar bozoriga oid so'nggi hisobotlarida xizmat sifati indeksi, mijozlar ehtiyojini o'rganish metodlari va xizmat ko'rsatish jarayonlarini raqamlashtirish bo'yicha tavsiyalar berilgan [6]. Ushbu manbalarga ko'ra, xizmat ko'rsatish jarayonini mijoz tajribasiga yo'naltirilgan holda tashkil etish korxonalarning raqobatbardoshligini sezilarli oshiradi.

Yuqoridagi ilmiy manbalar tahlili shuni ko'rsatadiki, xizmat sifatini oshirishda an'anaviy yondashuvlar yetarli emas, balki mijoz ehtiyojiga moslangan innovatsion texnologiyalar, personalizatsiya qilingan xizmatlar va omnichannel tizimlardan foydalanish zarur. Ilmiy adabiyotlar umumiy xulosaga keladiki, innovatsion xizmat yondashuvlari mijoz qoniqishini oshirish bilan birga xizmat ko'rsatish korxonalarining iqtisodiy samaradorligini ham kuchaytiradi.



TADQIQOT METODOLOGIYASI

Ushbu tadqiqotda xizmat ko'rsatish sohasida mijozlar ehtiyojini o'rganish va xizmat sifatini oshirishga qaratilgan innovatsion yondashuvlarni tahlil qilish maqsadida kompleks metodologik yondashuv qo'llanildi. Metodlar tanlanishi tadqiqotning nazariy, amaliy va diagnostik jihatlarini to'liq qamrab olishga imkon berdi.

TAHLIL VA NATIJALAR

Xizmat ko'rsatish korxonalari faoliyatining samaradorligi ularning iqtisodiy natijalari, xizmat sifati, mijozlar qoniqish darajasi va resurslardan foydalanish samaradorligi orqali baholanadi. Bugungi kunda O'zbekiston iqtisodiyotida xizmatlar sohasi yalpi ichki mahsulotning qariyb 50 foizini tashkil etmoqda, bu esa tarmoqning iqtisodiy ahamiyati yil sayin ortib borayotganini ko'rsatadi. Shu bois xizmat ko'rsatish korxonalarining samaradorligini oshirish masalasi nafaqat iqtisodiy, balki ijtimoiy nuqtayi nazardan ham dolzarbdur.

Xizmatlar sektorida samaradorlikni oshirishning asosiy omillaridan biri raqamlashtirishdir. Raqamli texnologiyalar xizmat jarayonlarini tezlashtiradi, inson omiliga bog'liq xatoliklarni kamaytiradi hamda xizmat sifatini yaxshilaydi. Masalan, mehmonxona, transport yoki tibbiyot xizmatlarida onlayn bron tizimlari, avtomatik to'lov platformalari va mijozlar ma'lumotlar bazasini yuritish raqamli boshqaruvning samarali natijalarini beradi. O'zbekistonning "Raqamli O'zbekiston-2030" dasturi doirasida xizmatlar sohasida raqamli platformalarni keng joriy etish iqtisodiy samaradorlikni oshirishga xizmat qilmoqda.

Ikkinchi muhim omil — inson kapitalidir. Xizmat ko'rsatish jarayonining sifat darajasi bevosita xodimlarning kasbiy tayyorgarligi, malakasi va mijozlar bilan ishlash madaniyatiga bog'liq. Shu bois korxonalarda xodimlarni qayta tayyorlash, ularning kasbiy salohiyatini oshirish, rag'batlantirish tizimini takomillashtirish samaradorlikni oshirishda muhim ahamiyat kasb etadi. Xodimlarning motivatsiyasi yuqori bo'lgan jamoalarda xizmat sifati ham yuqori, mijozlar soni esa barqaror bo'ladi.

Yana bir omil — innovatsion boshqaruv tizimlarini joriy etishdir. Innovatsiyalar xizmat ko'rsatish jarayonini optimallashtiradi, xarajatlarni kamaytiradi va iste'molchilar uchun qulaylik yaratadi. Masalan, avtomatlashtirilgan xizmat ko'rsatish tizimlari (self-service), mobil ilovalar orqali buyurtma qabul qilish yoki sun'iy intellektga asoslangan tahliliy tizimlar yordamida mijoz ehtiyojlarini prognozlash korxonalarga raqobat ustunligini beradi.

Bundan tashqari, marketing strategiyalarini takomillashtirish ham muhim ahamiyatga ega. Xizmatlar bozori raqobatbardosh muhitda faoliyat yuritgani sababli korxonalar marketing yondashuvlarini muntazam yangilab borishlari zarur. Maqsadli auditoriyani to'g'ri aniqlash, reklama va PR faoliyatini zamonaviy raqamli kanallar orqali olib borish, mijozlar bilan ishonchli aloqa o'rnatish xizmat hajmini kengaytiradi va rentabellikni oshiradi.

Shuningdek, xizmat sifati va mijozlar ehtiyojini qondirish darajasini oshirish xizmat ko'rsatish korxonalari samaradorligining asosiy mezonlaridan biridir. Xizmat sifati xalqaro ISO standartlari asosida baholansa, korxonalar uchun xizmatni doimiy takomillashtirishga imkon yaratiladi. Tadqiqotlar shuni ko'rsatadiki, xizmat sifatini yaxshilash mijozlar sodiqligini 20–30 foizgacha oshiradi, bu esa o'z navbatida korxona foydasiga ijobiy ta'sir ko'rsatadi.

Xizmat ko'rsatish korxonalari samaradorligini oshirishda davlat qo'llab-quvvatlovi ham muhim ahamiyatga ega. Soliq imtiyozlari, subsidiyalar, biznesni raqamlashtirish dasturlari va kadrlar tayyorlash bo'yicha grantlar korxonalarning raqobatbardoshligini mustahkamlaydi. Shu jihatdan O'zbekistonda "Kichik biznes va xususiy tadbirkorlikni qo'llab-quvvatlash agentligi" hamda "Yoshlar va ayollar tadbirkorligini rivojlantirish markazi" tomonidan ko'rsatilayotgan amaliy yordam xizmat ko'rsatish sektorining barqaror rivojlanishiga xizmat qilmoqda.

Umuman olganda, xizmat ko'rsatish korxonalari samaradorligini oshirish kompleks yondashuvni talab qiladi. Bu jarayon texnologik modernizatsiya, malakali kadrlar tayyorlash, boshqaruvni optimallashtirish va marketing strategiyalarini yangilash bilan chambarchas bog'liq. Ana shunda xizmatlar sifati oshadi, foyda hajmi ortadi va korxona raqobatbardoshligi mustahkamlanadi.

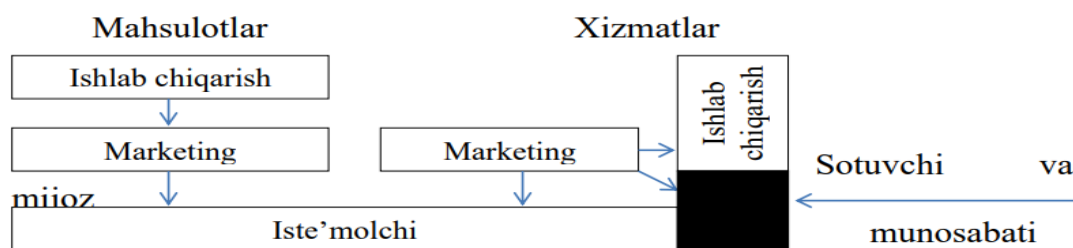
Keyingi yillarda xizmatlar marketingini rivojlantirishga katta e'tibor qaratila boshlandi. Bu sohaga e'tiborning kuchayishi, avvalo, ishlab chiqarishga aloqasi bo'lmagan sohalarni xususiylashtirish va turli xil xizmat turlarining paydo bo'lishi bilan izohlanadi. Xizmatlar marketingi sohasi tezlik bilan rivojlanib borayotganiga qaramasdan, bugungi kungacha Rossiya marketologlari orasida xizmatlar marketingining umume'tirof etilgan modeli mavjud emas. Chet mamlakatlarda, xususan G'arbiy Yevropa mamlakatlarida esa xizmatlar marketingining umume'tirof etilgan strukturaviy elementlari shakllangan. Ana shunday modellardan biri D. Ratmel modeli hisoblanadi.

Xizmatlar marketingining dastlab yaratilgan modellaridan biri ham D. Ratmel modeli sanaladi. Ratmel modeli dastlab marketingning funksional vazifalari orqali ishlab chiqarish va noishlab chiqarish sektorlaridagi farqlarni ko'rsatishga qaratilgan yondashuvlardan biri hisoblanadi. Ratmel modeli ishlab chiqarish sektorida o'zaro bog'langan va nisbatan mustaqil uchta jarayonni farqlash zarurligini ta'kidlaydi: 1) tovarni ishlab chiqarish jarayoni; 2) tovarlarning marketing jarayoni; 3) tovarlarni iste'mol qilish jarayoni.



Ushbu tizimda marketingning funksional vazifasi an'anaviy yondashuvga yaqin. Birinchi navbatda, iste'molchilar talabini qondiradigan tovarlarni ishlab chiqarish zarur. Ikkinchidan, tovarlarning marketing jarayonini tashkil etish talab etiladi (kommunikatsiya strategiyasi, narx va tarqatish kanallari), ya'ni tovarni iste'molchiga yetkazish va targ'ib qilish (marketing miks) bajariladi. Uchinchidan, iste'molchining xulq-atvorini chuqur o'rganish uchun iste'mol jarayonini monitoring qilish lozim bo'ladi.

Quyida D. Ratmelning xizmatlar marketingi konsepsiyasi keltiriladi (1-rasm).



1.1-chizma. D.Ratmelning xizmatlar marketingi konsepsiyasi

1-rasm. D. Ratmelning xizmatlar marketingi konsepsiyasi¹

Chizmada keltirilgan ma'lumotlar shundan dalolat beradiki, xizmatlar kontekstida ishlab chiqarish, marketing va xizmatlar iste'molini alohida jarayonlarga ajratish juda qiyin hisoblanadi. Ratmel modelida asosiy e'tibor xizmatlarning tovarlar singari o'ziga xos xususiyatlarga ega ekanligiga qaratiladi. Bu yerda xizmatlarni ko'rsatish va ularning iste'moli bir vaqtning o'zida ro'y beradi. Xizmat sohasi mamlakat ijtimoiy-iqtisodiy sohasining rivojlanishida katta ahamiyatga ega bo'lib, ushbu soha nafaqat insonni, balki butun bir tizimni takomillashtirish va rivojlantirish imkoniyatini yaratadi.

Mamlakatimiz iqtisodiyotida xizmatlar sohasining o'rni kundan kunga oshib borayotgan bir vaqtda, soha rivojining asosiy ko'rsatkichlaridan biri yaratilayotgan xizmatlarning raqobatbardoshligi bo'lib, u to'g'ridan-to'g'ri har bir xizmat ko'rsatish korxonasidagi innovatsion faoliyat darajasiga bog'liq. Oxirgi yillarda ishlab chiqarish korxonalarida innovatsion faoliyatni samarali tashkil etish va boshqarish bo'yicha amalga oshirilayotgan harakatlarni ulardagi marketing faoliyatining kengayishi, iste'molchilar xohishlarini o'rganish, xodimlarni innovatsion loyihalar ishlab chiqishga jalb etish, eng so'nggi fan-texnika yutuqlarini ishlab chiqarishga joriy etish jarayonlarida ko'rish mumkin. Ammo xizmat ko'rsatish korxonalarida innovatsion faoliyatni tashkil etish va samarali boshqarish masalasida, boshqa rivojlanayotgan mamlakatlardagi kabi, nisbatan sustlik kuzatilmoqda.

Xizmat ko'rsatish korxonalarida innovatsion jarayon xaridor ehtiyojlarini va innovatsiya imkoniyatlarini aniqlash, innovatsion g'oyalarni ishlab chiqish, innovatsion axborot va ko'nikmalar bilan ishlash, innovatsiyani realizatsiya qilish va uning muvaffaqiyati to'g'risida ma'lumot berishni o'z ichiga oladi. Demak, aynan shu jarayonlarni samarali boshqarishni tashkil etish ko'plab rivojlangan va rivojlanayotgan davlatlar xizmat ko'rsatish korxonalari raqobatbardoshligi uchun muhim hisoblanadi.

O'zbekiston Respublikasi Prezidentining 2021-yil 11-maydagi "Xizmatlar sohasini jadal rivojlantirish chora-tadbirlari to'g'risida"gi PQ-5113-sonli qaroriga ko'ra, 2023-yilgacha iqtisodiy o'sishni ta'minlashda xizmatlar sohasini muhim drayverga aylantirish hamda xizmatlar hajmini 2 baravarga oshirish belgilangan. Bundan tashqari, ushbu qarorga muvofiq:

— aholiga tayyor biznes rejalar va loyihalar taqdim etish, ularni kasbga o'qitishdan tadbirkorlik faoliyatini yo'lga qo'yishgacha bo'lgan bosqichlarni qamrab oluvchi "kompleks xizmatlar" ko'rsatishni tashkil etish;

— respublikada xizmatlar sohasining rivojlanganligini baholash tizimini joriy etish orqali davlat organlari va tashkilotlarining bu boradagi faoliyati samaradorligini oshirish va mansabdor shaxslarning mas'uliyatini kuchaytirish;

— xizmatlar sohasida ortiqcha byurokratik to'siqlarni bartaraf etish, har bir hududning o'ziga xos xususiyatlaridan kelib chiqib xizmatlar turlarini kengaytirish, hududlarda, ayniqsa qishloq joylarda, transport, moliyaviy, shuningdek bank, turizm hamda savdo xizmatlari qamrovini kengaytirish;

— respublikaning barcha hududlarida mavjud ta'lim va sog'liqni saqlash xizmatlari salohiyatini oshirish, ularning sifatini yaxshilash, bunda xususiy sektorni jalb qilish uchun qulay iqtisodiy va infratuzilmaviy sharoitlar yaratish

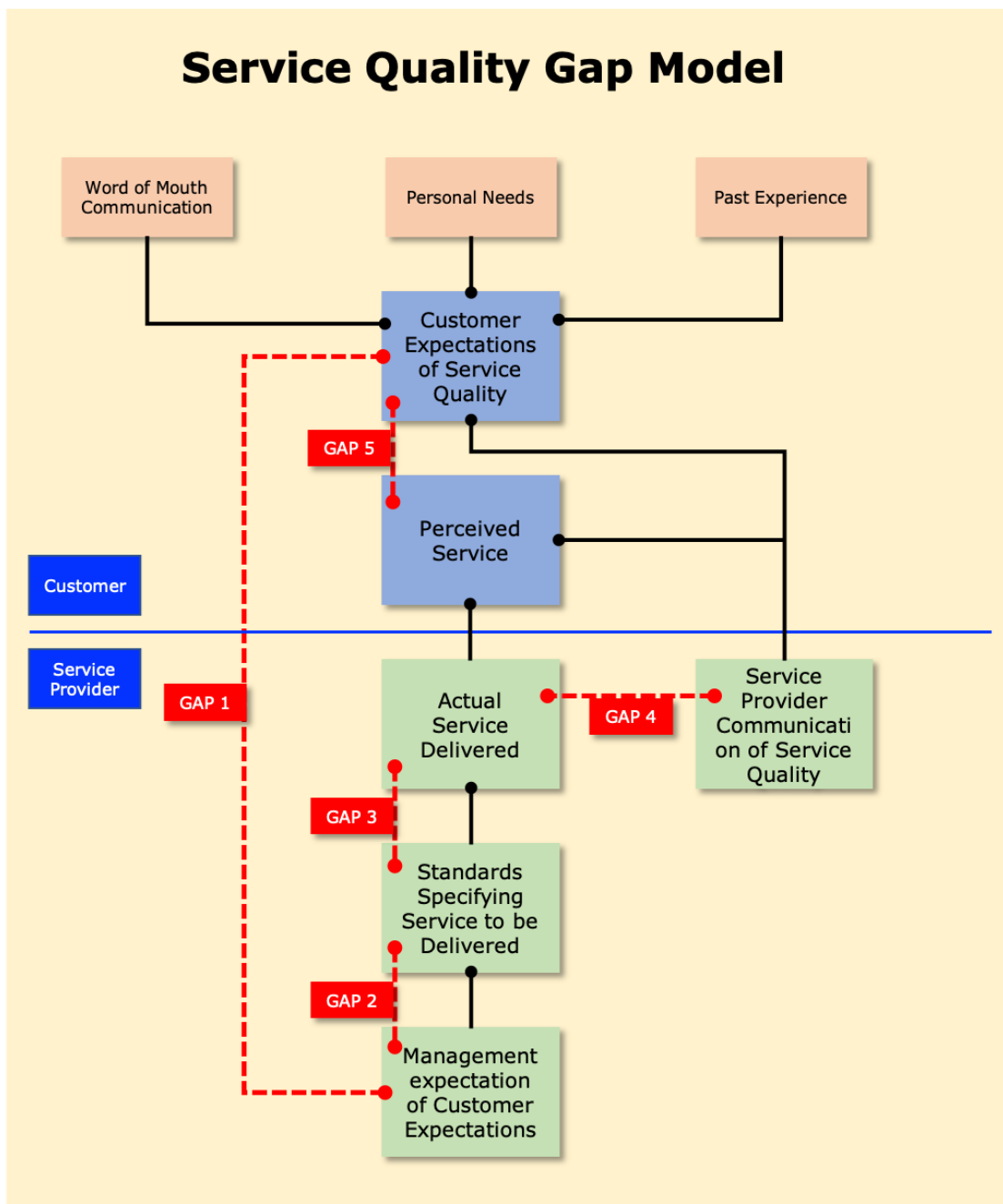
Respublikamizda xizmatlar sohasini rivojlantirishning asosiy yo'nalishlari etib belgilangan.

¹ Muallif ishlanmasi



Rivojlangan davlatlar tajribasi shuni ko'rsatadiki, mamlakatimizda xizmatlar sohasi rivojiga berilayotgan katta e'tibor, ajratilayotgan mablag'lar, yaratilayotgan qulayliklar va bu borada olib borilayotgan tadqiqotlar natijalarining amaliyotga tatbiq etilishi ushbu sohaning iqtisodiyotda yetakchi bo'lishiga hamda mamlakatimiz aholisi turmush darajasining yanada farovon bo'lishiga xizmat qiladi.

Quyidagi rasmda SERVQUAL modelining GAP modeli keltirib o'tilgan (2-rasm):



2-rasm. SERVQUAL modelining GAP modeli²

Model xizmat sifati pasayishiga olib keladigan besh asosiy farqni (Gap) aniqlaydi:

Gap 1. Mijoz kutishi va menejment tushunchasi o'rtasidagi tafovut. Korxona mijoz aslida nimani xohlashini to'g'ri anglamaydi.

Gap 2. Menejment tushunchasi va xizmat standartlari o'rtasidagi tafovut. Menejment mijoz xohishini biladi, biroq uni xizmat standartlariga to'liq kiritmaydi.

² Muallif ishlanmasi



Gap 3. Xizmat standartlari va real xizmat ko'rsatish o'rtasidagi tafovut. Xodimlar belgilangan standartlarga amal qilmaydi.

Gap 4. Xizmat ko'rsatish va mijozga berilayotgan va'dalar o'rtasidagi tafovut. Reklama orqali berilgan va'da bilan amaldagi xizmat bir-biriga mos kelmaydi.

Gap 5. Mijoz kutgan va mijoz idrok etgan sifat o'rtasidagi yakuniy tafovut. Bu SERVQUALning asosiy o'lchovi hisoblanadi: $P - E$.

XULOSA VA TAKLIFLAR

Xizmat ko'rsatish sohasidagi innovatsiyalarga zamonaviy yondashuv tobora ko'proq innovatsiyalarni jarayon sifatida ko'rib chiqishga asoslanmoqda. Asosiy e'tibor yangilanish va doimiy takomillashtirish jarayoniga qaratiladi. Mijoz mavhum xizmat uchun emas, balki uni taqdim etishning muayyan jarayoni uchun haq to'laydi. Ushbu jarayonlar ijrochi tomonidan mijozning motivlari haqidagi bilimga asoslanadi va mijoz uchun qulay vaqt davomida amalga oshirilishi lozim.

Raqamli texnologiyalar yordamida xizmat ko'rsatish jarayonlari optimallashtirildi, mijozlar bilan o'zaro munosabatlar yanada samarali bo'ldi. Bu tizim korxonalarga raqobatbardoshlikni oshirish, xizmat sifatini yaxshilash va mijozlar bilan mustahkam aloqalar o'rnatish imkonini yaratadi.

Foydalanilgan adabiyotlar ro'yxati:

1. Parasuraman A., Zeithaml V.A., Berry L.L. SERVQUAL: A multiple-item scale for measuring consumer perceptions of service quality. Journal of Retailing, 1988.
2. Kotler P., Armstrong G. Principles of Marketing. Pearson Education, London, 2019.
3. McKinsey Global Institute. The Future of Customer Experience and Service Innovation., 2021.
4. Sharma A., Sheth J. Artificial Intelligence in Service Industries: Opportunities and Challenges., Service Science Journal, 2020.
5. Mamatqulov R., Xodjayeva Sh. Raqamli iqtisodiyot va xizmat ko'rsatish tizimida innovatsiyalar. Toshkent, 2022.
6. World Bank. Global Service Sector Competitiveness Report., 2020.
7. Kotler, P., & Keller, K. L. (2016). Marketing Management (15th ed.). Pearson.
8. Zeithaml, V. A., Bitner, M. J., & Gremler, D. D. (2018). Services Marketing: Integrating Customer Focus Across the Firm (7th ed.). McGraw-Hill Education.
9. Parasuraman, A., Zeithaml, V. A., & Berry, L. L. (1988). "SERVQUAL: A MultipleItem Scale for Measuring Consumer Perceptions of Service Quality". Journal of Retailing, 64(1), 12-40.
10. Chaffey, D., & Ellis-Chadwick, F. (2019). Digital Marketing: Strategy, Implementation and Practice (7th ed.). Pearson.



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. № 12

© 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>
