Materiallar to’plami · Conference Proceedings

“Iqtisodiy, ijtimoiy va madaniy huquqlarni ta’minlash: global chaqiriqlar va milliy yechimlar(Fuqarolarning iqtisodiy, ijtimoiy va madaniy huquqlari: transmilliy muammolar va ularni hal etish mexanizmlari)”

01 October – 14 November 2026

UDK 658

IQTISODIY, IJTIMOIY VA MADANIY HUQUQLARNI TA’MINLASH: GLOBAL CHAQIRIQLAR VA MILLIY YECHIMLAR

XIZMAT KO‘RSATISH KORXONALARIDA XIZMATLAR SIFATINI BOSHQARISHNI TAKOMILLASHTIRISHDA INNOVATSION SALOHIYATDAN FOYDALANISH MEXANIZMLARI

Muazzam Sultonbekovna Mannopova[a,*], Shaxlo Egamberdiyevna Nematova[b]

[a] *Farg‘ona davlat universiteti Turizm va menejment kafedrasi dotsenti*
[b] *Farg‘ona davlat universiteti Turizm va menejment kafedrasi katta o‘qituvchi*
✉ shaxlonematova74@gmail.com

ANNOTATSIYA

Ushbu ishda xizmat ko’rsatish sohasida faoliyat yuritayotgan korxonalar uchun innovatsion salohiyatni oshirish zarurati asoslab berilgan. Innovatsiyalarni joriy etish orqali xizmatlar sifatini yaxshilash, mijozlarga xizmat ko’rsatish tezligini oshirish hamda raqobatbardoshlikni ta’minlash imkoniyatlari ko’rib chiqiladi. Innovatsion salohiyatni shakllantirish omillari, mavjud muammolar va ularni bartaraf etish bo’yicha takliflar ishlab chiqiladi. Ishda xorijiy tajriba tahlil qilinib, xizmat ko’rsatish korxonalarida qo’llanilishi mumkin bo’lgan samarali mexanizmlar taklif etiladi..

Kalit so‘zlar

xizmat ko’rsatish, innovatsion salohiyat, texnologik yangiliklar, raqobatbardoshlik, innovatsion boshqaruv, xizmatlar sifati.

DOI: 10.5281/zenodo.23696318

Kirish. Xizmat ko‘rsatish sohasi iqtisodiy faoliyatning muhim yo‘nalishi bo‘lib, mijoz bilan muloqot va xizmatni taqdim etish jarayoni korxona raqobatbardoshligiga ta’sir qiladi. Xizmat ko’rsatish sohasida sifat jihatdan o’sishni ta’minlovchi yangiliklarni tizimli tarzda amaliyotga joriy qilish jamiyat taraqqiyoti va iqtisodiy rivojlanishning harakatlantiruvchi kuchi hisoblanadi. Shu sababli innovatsiyalar faqat yangi texnologiya xaridi bilan cheklanmay, xodimlar kompetensiyasi, boshqaruv, moliyalashtirish, axborot va mijozlar bilan aloqalarni ham qamrab oladi. Innovatsiya yangi yoki takomillashtirilgan mahsulot yoxud jarayon amaliyotga kiritilganda ro‘yobga chiqadi Hozirgi iqtisodiy taraqqiyotning innovatsion modellari va ”aqlli” texnologiyalarni realizatsiya qilayotgan davlatlar yuqori muvaffaqiyatlarga erishgan holda barqaror iqtisodiy o’sish dinamikasiga ega bo’lmoqda. Bunday davlatlarning barqaror rivojlanishi natijasida ularning jahon bozorlarida raqobatbardoshligini ta’minlash moddiy ishlab chiqarish omillari, va mehnat resurslari hisobga emas, balki, aynan innovatsion ishlanmalar va g’oyalarga asoslanadi[1, B. 68–70].

Respublikamizning xizmat ko’rsatish sohasida ishlab chiqarish (xizmat ko’rsatish)da innovatsiya va intellektual hissaning yuqori ulushiga ega bo’lgan barqaror bozor iqtisodiyotiga, xizmatlar bozorida raqobatbardosh xizmatlarga hamda qulay innovatsion-investitsiya muhitiga ega mamlakatga aylantirish bo’yicha davlat tomonidan qo’llab-quvvatlash amalga oshirilmoqda. Ushbu maqsadlarni amalga oshirishda respublikamiz iqtisodiyotini to’liq innovatsion modeliga o’tkazmasdan turib erishish mumkin emas, bu mamlakatda innovatsion faoliyatni davlat tomonidan qo’llab-quvvatlashning hamda davlat boshqaruvi, iqtisodiyot ustuvor tarmoqlari va

ijtimoiy sohaga innovatsion g’oyalar, ishlanmalar va texnologiyalarni amalda joriy qilishni rag’batlantirishning samarali tizimini yaratishni zarurat etadi.

O’rganilayotgan muammoga bag’ishlangan ilmiy ishlarda “innovatsion tadbirkorlikni davlat tomonidan tartibga solish va qo’llab-quvvatlash” kategoriyasiga turli xil ta’riflar berilgan. G.A.Yarin fikricha, “Innovatsion tadbirkorlikni davlat tomonidan tartibga solish va qo’llab-quvvatlash innovatsion tadbirkorlikni shakllantirish va rivojlantirish uchun innovatsion ishbilarmonlik muhiti faoliyati uchun huquqiy-siyosiy, iqtisodiy-ijtimoiy, raqobatbardosh va boshqa shart-sharoitlarni davlat organlari tomonidan ta’minlash mexanizmidir”.

Iqtisodchi olim I.V.Vaxramovning fikricha, davlatning innovatsion-investitsion siyosati samaradorligini oshirishdan kutilayotgan natijalar, uning innovatsiyalarni joriy qilishdagi obyektiv holatlari, ya’ni risk darajasining mavjudligi, yangi texnologiyani yaratish, xizmat ko’rsatish jarayonlari vaqtini sezilarli darajada qisqartirish, ilmiy muhit va innovatsion infratuzilma rivojlanishining o’zaro muvofiqligi, ilmiy-tadqiqot ishlarini osonlashtirish uchun tegishli infratuzilmani shakllantirish, ushbu faoliyat uchun ulkan kapital sig’imi yuqori tizimlarni shakllantirishning zarurati, iste’mol bozoridagi raqobat muhiti, kichik innovatsion korxonalar uchun davlat kafolatlarini taqdim etish, innovatsiyalar va mutaxassis-kadrlarga qo’yiladigan yuqori talablar bilan belgilanadi. Mazkur maqsadlarga erishish tarkibiy va infratuzilmaviy o’zgartirishlar umumiy dasturini realizatsiya qilish bilan bog’liq.

Xizmat ko’rsatish sohasidagi innovatsion boshqaruv mexanizmlarini takomillashtirishning asosiy maqsadi – bu iqtisodiy samaradorlikni oshirish bilan birga, jamiyatning umumiy farovonligini ta’minlashdir. Shu sababli, xizmat ko’rsatish sohasida boshqaruvni takomillashtirishning har bir jihati mamlakatning iqtisodiy barqarorligini saqlash va rivojlantirishda muhim rol o’ynaydi. Maqsadga erishish uchun xizmat ko’rsatish tashkilotlarida zamonaviy boshqaruv metodlarini joriy etish, xodimlar salohiyatini oshirish va yangi texnologiyalardan foydalanish zarur. Xizmat ko’rsatish sohasidagi boshqaruv mexanizmlarini takomillashtirishning eng muhim yo’llaridan biri bu raqamli texnologiyalarni keng joriy etishdir. Hozirgi kunda dunyo miqyosida raqamli transformatsiya xizmat ko’rsatish sohasini yangilashda asosiy omilga aylanmoqda.

Xizmat ko’rsatish tashkilotlari, masalan, banklar, do’konlar, restoranlar va boshqa xizmatlar sohasidagi tashkilotlar o’z mijozlari bilan muloqot qilishda va xizmatlarni taqdim etishda zamonaviy texnologiyalarni faol qo’llayapti. Bu esa mijozlar bilan yanada yaqin aloqalar o’rnatishga, xizmatlar sifatini yaxshilashga va raqobatbardoshlikni oshirishga yordam beradi.Shuningdek, xizmat ko’rsatish sohasida boshqaruvning takomillashuvi bilan birga, inson resurslarini boshqarish metodlarini ham innovatsiyalash zarur. Xodimlarning malakasini oshirish, ularni yangi texnologiyalar bilan tanishtirish, rahbarlarning boshqaruv uslublarini yangilash tashkilotlarda samarali boshqaruvni ta’minlashga yordam beradi.

Innovatsion boshqaruvning asosiy yo’nalishlaridan biri bu xodimlarni yaratgan innovatsiyalarni joriy etishda faol ishtirok etishga rag’batlantirish va ularning fikrlarini hisobga olishdir. Shu orqali tashkilotlarda ijodiy va samarali jamoalar shakllanadi, bu esa xizmat ko’rsatish sifatini yanada oshiradi.Umuman olganda, xizmat ko’rsatish sohasida innovatsion boshqaruv mexanizmlarini takomillashtirish, nafaqat iqtisodiy samara, balki ijtimoiy barqarorlikni ta’minlashda ham muhim ahamiyatga ega. Xizmat ko’rsatish tashkilotlarida innovatsion boshqaruv mexanizmlarini joriy etish va takomillashtirish jarayoni davom etishi kerak. Bu jarayonning samarali amalga oshirilishi nafaqat tashkilotning o’zini, balki butun jamiyatni rivojlantirishga xizmat qiladi.

Innovatsion salohiyat – bu korxonaning mavjud resurslari va imkoniyatlaridan foydalangan holda bozor ehtiyojlariga mos yangi mahsulot va xizmatlarni yaratish, texnologiyalarni takomillashtirish va xizmatlarni ko‘rsatish jarayonlarini yangilash salohiyatidir. U quyidagi asosiy komponentlardan tashkil topadi:

Masalan, “Asr imkon” nomli xizmat ko‘rsatish korxonasini olaylik. Ushbu korxona avtomobillarni texnik xizmat ko‘rsatish sohasida faoliyat yuritadi. 2020- yildan boshlab korxona raqamli texnologiyalarni joriy eta boshlagan: onlayn navbat olish, xizmatlar haqidagi mijoz fikrini real vaqtda kuzatish, mobil ilova orqali xizmat ko‘rsatish.

Innovatsion salohiyat korxonaning mavjud resurslari va imkoniyatlaridan samarali foydalanish orqali bozor talablariga mos yangi mahsulot va xizmatlarni yaratish, texnologiyalarni takomillashtirish hamda xizmat ko‘rsatish jarayonlarini yangilash qobiliyatini ifodalaydi. Uning shakllanishi ilmiy-texnik, kadrlar, moliyaviy va tashkiliy salohiyatning o‘zaro uyg‘unligiga bog‘liq. Xizmat ko‘rsatish korxonalarida ilmiy-texnik salohiyat

ilmiy asoslangan g‘oyalarni ishlab chiqish va amaliyotga tatbiq etish, kadrlar salohiyati xodimlarning innovatsion fikrlashi, kasbiy malakasi va yangi texnologiyalarni o‘zlashtirishga tayyorligi, moliyaviy salohiyat innovatsion loyihalarni amalga oshirish uchun zarur mablag‘larning mavjudligi, tashkiliy salohiyat esa korxona ichki boshqaruv tizimining yangiliklarni qabul qilish va joriy etishga moslashuvchanligi orqali namoyon bo‘ladi. Shuningdek, mazkur sohada innovatsion salohiyat zamonaviy dasturiy vositalar, mijozlar bilan munosabatlarni boshqarish (CRM) tizimlari va sun’iy intellekt texnologiyalaridan foydalanishni qamrab oluvchi texnologik salohiyat, xodimlarning bilim va ko‘nikmalarini rivojlantirishga asoslangan kadrlar salohiyati, yangi xizmatlarni ishlab chiqishda tahliliy ma’lumotlardan foydalanish imkoniyatini ifodalovchi axborot salohiyati hamda universitetlar, ilmiy markazlar, texnoparklar va investorlar bilan hamkorlikni rivojlantirishga qaratilgan tashqi aloqalar salohiyati orqali ham shakllanadi. Ushbu tarkibiy qismlarning o‘zaro muvofiqligini ta’minlash xizmatlar sifatini oshirish, mijozlar ehtiyojlarini to‘laroq qondirish va korxonaning raqobatbardoshligini mustahkamlash uchun muhim shart hisoblanadi.

Xizmat ko‘rsatish sohasida innovatsion salohiyatni oshirish zamonaviy iqtisodiyot talabidir. Innovatsiyalar orqali xizmatlar sifati oshadi, mijozlar ehtiyoji to‘liqroq qondiriladi, raqobatbardoshlik kuchayadi. Tahlil asosida innovatsion salohiyatni oshirish mexanizmini besh o‘zaro bog‘liq bosqichda tashkil etish taklif qilinadi: 1) salohiyatni baholash; 2) muammo va ehtiyojlarni aniqlash; 3) innovatsion loyihalarni tanlash; 4) joriy etish; 5) natijalarni baholash va takomillashtirish. Bosqichlarning ketma-ketligi korxonaga innovatsiyani faqat texnik xarid sifatida emas, balki maqsad, resurs va o‘lchanadigan natijalarga ega boshqaruv jarayoni sifatida ko‘rish imkonini beradi.

1.SALOHIYATNI BAHOLASH
Texnologiya, kadrlar, moliya, axborot va tashkiliy imkoniyatlar holatini aniqlash

↓ **2. MUAMMO VA EHTIYOJLARNI ANIQLASH**
Mijozlar fikri, xizmatdagi kechikishlar, xodimlar ehtiyoji va resurs cheklovlarini tahlil qilish

↓ **3. LOYIHALARNI TANLASH**
Kutilayotgan samara, xarajat, xavf, joriy etish muddati va mijozga foyda bo‘yicha ustuvorlashtirish

↓ **4. JORIY ETISH**
Mas’ul shaxs, budjet, xodimlarni tayyorlash, sinov va amaliyotga kiritish

↓ **5. NATIJANI BAHOLASH VA TAKOMILLASHTIRISH**
Ko‘rsatkichlarni boshlang‘ich holat bilan taqqoslash; zarur bo‘lsa, yechimni tuzatish

1-rasm. Xizmat ko‘rsatish korxonasida innovatsion salohiyatni oshirishning taklif etilayotgan konseptual mexanizmi

Mexanizmning birinchi bosqichida korxona mavjud imkoniyatlarini baholaydi. Ikkinchi bosqichda mijozlar ehtiyoji va xizmat jarayonidagi muammolar aniqlanadi. Uchinchi bosqichda taklif etilgan loyihalar ustuvorligi belgilanadi. Tanlashda faqat texnologiyaning yangiligi emas, balki muammoni hal etish darajasi, foydalanish qulayligi, xarajatlar va xavflar ham hisobga olinadi. To‘rtinchi bosqichda loyiha cheklangan ko‘lamda sinovdan o‘tkazilib, xodimlar tayyorlanadi. Beshinchi bosqichda natijalar oldindan belgilangan mezonlar bilan taqqoslanadi. Mexanizmning muhim jihati bu qayta aloqa bo‘lib, joriy etilgan yangilik mijozlar qoniqishini oshirmasa, xizmat vaqtini qisqartirmasa yoki xarajatlarni maqbul darajaga keltirmasa, korxona sabablarni tahlil qilib, jarayonni qayta ko‘rib chiqishi lozim bo‘ladi. Bu yondashuv innovatsion qarorlarni bir martalik tadbirdan uzluksiz takomillashtirish sikliga aylantiradi.

Innovatsion salohiyatni oshirish mexanizmi natijalarini baholash uchun korxona o‘z faoliyatiga mos, muntazam o‘lchanadigan ko‘rsatkichlarni tanlashi kerak. Quyidagi jadval amaliy baholash uchun taklif etilayotgan mezonlarni birlashtiradi. Ko‘rsatkichlar korxonaning dastlabki holati bilan taqqoslanishi, o‘lchash davri va ma’lumot manbasi oldindan belgilanishi lozim.

Yo‘nalish	Tavsiya etiladigan ko‘rsatkich	Boshqaruv chorasi
Texnologik	Raqamli kanallar orqali bajarilgan xizmatlar ulushi; xizmat ko‘rsatishning o‘rtacha vaqti	Jarayonlarni avtomatlashtirish, tizimlarni integratsiya qilish
Kadrlar	O‘qitilgan xodimlar ulushi; xodimlar takliflarining joriy etilish darajasi	Trening, mentorlik, rag‘batlantirish

Yo‘nalish	Tavsiya etiladigan ko‘rsatkich	Boshqaruv chorasi
Moliyaviy	Innovatsion loyihalar xarajati; rejalashtirilgan va amaldagi xarajatlar farqi	Loyiha budjeti, bosqichma-bosqich moliyalashtirish
Axborot	Mijoz fikri yig‘ilgan murojaatlar ulushi; shikoyatlarni hal etish muddati	CRM, muntazam tahlil va mijozlar so‘rovi
Tashkiliy va hamkorlik	Tasdiqlangan innovatsion loyihalar soni; faol ilmiy-biznes hamkorliklar	Mas’ul guruh, hamkorlik kelishuvlari, monitoring
Natijaviy	Mijozlar qoniqishi; takroriy murojaatlar; xizmat sifati bo‘yicha shikoyatlar	Natijalarni davriy ko‘rib chiqish va jarayonni tuzatish

1-jadval. Innovatsion salohiyatni baholash uchun tavsiya etiladigan ko‘rsatkichlar

Ko‘rsatkichlar qat’iy universal norma emas. Har biri uchun boshlang‘ich qiymat, maqsad, o‘lchash davri va ma’lumot manbasi belgilanadi. Xizmat vaqtining qisqarishi xizmat turi bilan birga talqin qilinadi, mijozlar qoniqishi esa takrorlanadigan bir xil so‘rov usuli bilan o‘lchanishi maqsadga muvofiq. Masalan, avtomobillarga texnik xizmat ko‘rsatuvchi korxona onlayn navbatni sinov tariqasida joriy etishi mumkin. Dastlab kutish vaqti va shikoyatlar qayd etiladi, xodimlar o‘qitiladi, so‘ng ko‘rsatkichlar avvalgi davr bilan taqqoslanadi.

Innovatsion salohiyatni oshirishda texnologiyaga ortiqcha xarajat qilish, xodimlarni o‘zgarishga tayyorlamaslik va mijoz ma’lumotlari maxfiyligini buzish xavflari nazorat qilinishi kerak. Texnologik yechim biznes ehtiyoji, xodimlar tayyorgarligi va ma’lumotlarni himoyalash choralariga mos tanlanadi.

Nazariy tahlil innovatsion salohiyatni faqat texnologik resurs bilan izohlash yetarli emasligini ko‘rsatadi. Texnologiya, xodimlar, moliya, axborot va boshqaruv uyg‘un bo‘lishi kerak. Qiymatni mijoz bilan birgalikda yaratish yondashuvi [2, B. 1–3] hamda xizmat sifatining taqdim etish jarayoniga bog‘liqligi [3, B. 36–44] mijoz tajribasini monitoringga kiritishni asoslaydi. Mexanizm ehtiyojlarni aniqlash, mas’uliyat va resurslarni belgilash hamda natijalarni o‘lchashni birlashtiradi. U korxona hajmi va raqamli tayyorgarligiga moslashtiriladi: kichik korxona oddiy elektron ro‘yxat va so‘rovdan, yirik korxona esa integratsiyalashgan CRM va analitik tizimlardan foydalanishi mumkin. Xizmat ko‘rsatish korxonasining innovatsion salohiyati texnologik, kadrlar, moliyaviy, axborot, tashkiliy va hamkorlik imkoniyatlari uyg‘unligiga asoslanadi. Uni amalga oshirish uchun ehtiyojlarni baholash, loyihalarni tanlash, resurs bilan ta’minlash, joriy etish va monitoring bosqichlarini birlashtiruvchi mexanizm taklif etildi.

Foydalanilgan adabiyotlar ro’yxati

1. Вахрамов И.В. К вопросу о методах стимулирования инноватсий в РФ/ И.В. Вахрамов// Инноватсии [Электронный ресурс]. — 2007. - № 5

2.Vargo S. L., Lusch R. F. Evolving to a New Dominant Logic for Marketing //Journal of Marketing. 2004. Vol. 68, No. 1. P. 1–17. DOI:
https://doi.org/10.1509/jmkg.68.1.1.24036.

3. Grönroos C. A Service Quality Model and its Marketing Implications // European Journal of Marketing. 1984. Vol. 18, No. 4. P. 36–44.

4. Ярин Г.А. Экономика предприятия (в малом и среднем бизнесе): Учеб. Пособие. 2-е изд., перераб.и доп. -Екатеринбург. УрГЕУ, 2002. - с. 70.

5. Юдов С.Д. Совершенствование механизмов государственной поддержки малого предпринимателства в националной экономике. Дисс. На соис. Уч. Степени канд. эк. наук. - М., 2004.

6. Балабанов И.Т. Инновационный менеджмент. [Текст] / И.Т. Балабанов. - СПб.: Питер, 2001. - 304 с.