



ISSN 2091-5187

# СЕРВИС

ИЛМИЙ-АМАЛИЙ  
ЖУРНАЛ

№4/1

2024



# СЕРВИС

ИЛМИЙ-АМАЛИЙ ЖУРНАЛ 2024 йил, 4/1-сони

Муассис: Самарқанд иқтисодиёт ва сервис ин ститутути

Ўзбекистон Матбуот ва ахборот агентлиги томонидан 2008 йил 31 декабрда  
0561-рақам билан рўйхатга олинган.

ЎзР ОАК Риёсатининг 19.03.2017 й., 239/5-сонли қарори билан эътироф этилган

**Тахририят ижодий  
жамоаси:**

**Бош муҳаррир:**

и.ф.д., проф. М.Э.Пўлатов

**Бош муҳаррир**

**ўринбосари:**

и.ф.н., проф. Д.Х.Асланова

**Масъул котиб:**

и.ф.д., проф. М.Қ.Пардаев

**Муҳаррирлар:**

и.ф.д., доцент Ф.А.Сафаров

PhD, доцент И.М.Пардаева

А.Х.Мингбоев

**Техник муҳаррир:**

и.ф.н., проф. А.Н.Холиқулов

**Корректор:**

PhD, доц. С.А.Бабаназарова

**Саҳифаловчи:**

PhD Х.Н.Очилова

1 йилда 4 маротаба

чоп этилади.

**Ўзбекистон худудида**

**тарқатилади.**

**Тахририят манзили:**

140100, Самарқанд шаҳар,

Амир Темур кўчаси, 9-уй,

тел.: +998(66)233-28-38,

+998(97)913-74-40

факс: +998(366)231-12-53

эл.почта:

samisiservis@mail.ru

**Тахририят кенгаши раиси:**

**М.Э.Пўлатов** – Самарқанд иқтисодиёт ва сервис  
институтути ректори, и.ф.д., профессор

**Тахририят кенгаши раиси ўринбосари:**

**Д.Х.Асланова** – СамИСИ илмий ишлар ва  
инновациялар бўйича проректори, и.ф.н., профессор

**Тахрир кенгаши аъзолари:**

**Б.А.Бегалов** – Ўзбекистон Республикаси Президенти  
хузуридаги Статистика агентлиги директори, и.ф.д.,  
профессор

**М.Қ.Пардаев** – СамИСИ профессори, и.ф.д.

**Б.К.Ғоибназаров** – и.ф.д., профессор.

**М.М.Мухаммедов** – СамИСИ профессори, и.ф.д.

**Д.Р.Зайналов** – СамИСИ профессори, и.ф.д.

**О.М.Муртазаев** – ТДИУ СФ директори, и.ф.д., проф.

**М.Р.Болтабаев** – ТДИУ профессори, и.ф.д.

**Р.Х.Эргашев** – ҚарМИИ профессори, и.ф.д.

**И.С.Тўхлиев** – СамИСИ профессори, и.ф.д.

**К.Б.Уразов** – СамИСИ профессори, и.ф.д.

**Қ.Ж.Мирзаев** – СамИСИ профессори, и.ф.д.

**Б.И.Исроилов** – ТДИУ профессори, и.ф.д.

**Г.М.Шодиева** – СамИСИ профессори, и.ф.д.

**Б.Абдукаримов** – СамИСИ профессори, и.ф.н.

**Р.Қобилов** – Самарқанд вилояти ҳокими ўринбосари

**С.Н.Тошназаров** – СамИСИ профессори, и.ф.д.

**Р.Н.Нормахматов** – СамИСИ профессори, т.ф.д.

**А.Бектемиров** – СамИСИ профессори, и.ф.д.

**О.М.Пардаев** – СамИСИ профессори, и.ф.д.

**М.Т.Алимова** – СамИСИ профессори, и.ф.д.

**З.Дж. Адилова** – ТДИУ профессори, и.ф.д.

**Ш.О.Қувондиқов** – СамИСИ профессори в.б., иқтисод  
фанлари доктори

**Л.Н.Халикова** – СамИСИ профессори, DSc

**Ф.А.Сафаров** – СамИСИ доценти, DSc

**А.М.Каримова** – СамИСИ профессори в.б., DSc

<b>Zubayda Ubaydullayevna Shodmanova</b> Xizmat ko'rsatish sohasidagi korxonalarning iqtisodiy xavfsizligini ta'minlash choralarini o'rganish va takomillashtirish	73
<b>Дурбек Мирзаахмадов</b> Хизмат кўрсатиш корхоналари рақобат устунлигини таъминлаш механизмлари	78
<b>Bobir Xo'jaqul o'g'li Qilichov</b> Xizmat ko'rsatish sohasi bo'lgan sug'urta va turizm korxonalari samaradorligining qiyosiy tahlili	82
<b>ТУРИЗМ ВА МЕҲМОНХОНА ХЎЖАЛИГИ</b>	
<b>Дилбар Хасановна Асланова, Нигина Тажиевна Юсупова</b> Оценка перспектив создания кластера в туристском секторе экономики Республики Узбекистан	87
<b>Райхона Садриддиновна Амриддинова, Сардор Олимович Рахимов</b> Сотрудничество между туроператорами и гостиницами как залог успешной продажи гостиничных номеров в Узбекистане	94
<b>Farrux Oltinboyevich Husanov</b> Turistik oqimlar va transport masalalarini modellashtirish	98
<b>Suxrob Ramazonovich Bobokalonov</b> Buxoro viloyatida joylashgan Afshona qishlog'ida turizm shaharchasini tashkil etish loyihasini amalga oshirish istiqbollari	102
<b>G'ayrat Soyibovich Raupov</b> Turizm xizmatlarini diversifikatsiyalash jarayonining konseptual modeli va diversifikatsiya matritsasi	110
<b>Shohista Bobobekovna Toyirova</b> O'zbekistonda ekologik turizmning yangi turizm yo'nalishi sifatida rivojlanish tendensiyasi	115
<b>Камилла Бахромовна Суюнова</b> Худудий брендни шакллантириш мақсадида давлат-хусусий шериклик алоқаларини ривожлантириш истиқболлари	119
<b>Latofat Tolibovna Yo'ldosheva</b> Samarqand viloyati turizm sohasining rivojlanish holati va tendensiyalari	123
<b>Матлуба Абдиманабовна Куймуратова</b> Жаҳонда туризмнинг ҳолати ва ривожланиш истиқболлари	127
<b>Kamol Sharifovich Yuldashev</b> Xalqaro tajriba asosida O'zbekistonga mustaqil turistlarni jalb qilishda viza siyosatining ta'siri	132
<b>Азиза Пирмаматовна Махмудова</b> Туризм соҳасини инновацион ривожлантириш йўллари	137
<b>Marjon Komilovna Sharifova</b> Ziyorat turizmini strategik rivojlantirish va tahlil qilish yo'llari	140
<b>КИЧИК БИЗНЕС ВА ОИЛАВИЙ ТАДБИРКОРЛИК</b>	
<b>Умар Худайбердиев</b> Оила муносабатларидаги муаммолар ва уларнинг ечимлари	145
<b>Акрам Одилович Очилов, Жаббор Махмудович Суюнов</b> Критерии оценки деятельности субъектов предпринимательства в регионах	147
<b>Шавкат Собирович Олтаев</b> Кичик бизнес ва хусусий тадбиркорлик субъектларининг экспорт салоҳиятини ошириш йўллари	152

Дурбек Мирзаахмадов – Самарқанд иқтисодиёт ва сервис институти тадқиқотчиси

## ХИЗМАТ КЎРСАТИШ КОРХОНАЛАРИ РАҚОБАТ УСТУНЛИГИНИ ТАЪМИНЛАШ МЕХАНИЗМЛАРИ

**Аннотация:** мақолада хизмат кўрсатиш корхоналарида инновацион жараёнларни фаоллаштириш, ишончли ахборот манбаларидан муваффақиятли фойдаланиш орқали рақобат устунликларини таъминлаш ва унинг асосий жиҳатларини тавсифлаш ҳамда корхона рақобатбардошлигини ошириш йўналишлари тадқиқ этилган.

**Калит сўзлар:** хизмат кўрсатиш корхонаси, инновацион фаолият, хизмат кўрсатиш сифати, рақобат устунлиги, хизмат кўрсатиш жараёни, истеъмолчилар, рақобатбардошлик.

**Кириш.** Ҳозирги шароитда хизмат кўрсатиш корхоналарида рақобатбардошлик даражасини ошириш масаласига инновацион ёндашиш талаб этилмоқда. Инновацион технологияларни, замонавий илмий ютуқларни хизмат кўрсатиш тармоқларига жадал жорий қилиш орқали уларнинг ихтисослашувини кенгайтириш ва хизмат кўрсатиш жараёнларини диверсификация қилиш имконини берадиган янги рақобат устунликларини яратиш зарур. Бу эса соҳада хизмат кўрсатиш жараёнларини оптималлаштириш орқали хизмат кўрсатиш сифатини ошириш долзарб вазифалардан бири ҳисобланади.

**Мавзуга оид адабиётларнинг таҳлили.** Сервис корхоналарида ресурслардан самарали фойдаланиш асосида хизмат кўрсатиш сифатини ошириш масалалари иқтисодий адабиётларда кам ўрганилган. Хусусан, М.Портер<sup>1</sup>, Г.А.Аванесова<sup>2</sup>, М.Қ.Пардаев<sup>3</sup>, Н.Ш.Ватолкина<sup>4</sup>, А.П.Ерофеева<sup>5</sup>, К.Хаксивер, Б.Рендер, Р.С.Рассел, Р.Г.Мердик<sup>6</sup> каби олимлар сервис фаолияти, хизмат кўрсатиш соҳаси иқтисодиётига бағишлаб дарслик, ўқув қўлланмалар ҳамда бошқа ўқув ва илмий адабиётларни ёзганлар. Аммо ушбу асарларда сервис корхоналарида ресурслардан самарали фойдаланиш асосида хизмат кўрсатиш сифатини ошириш масалалари атрофлича ўрганилмаган.

**Тадқиқот методологияси.** Тадқиқот жараёнида иқтисодий тизимлар ва нисбатларни ўрганишга диалектик ва тизимли ёндашув, қиёсий ва солиштирма таҳлил, статистик ёндашув, гуруҳлаш усуллари қўлланилган.

**Таҳлил ва натижалар.** Рақобат устунлиги корхоналарнинг рақобат курашида ғолиб чиқиши, ишлаб чиқарилаётган маҳсулот ва хизматларнинг рақобатбардошлигини таъминлашда эришиш муҳим бўлган мақсадлардан бири бўлиб ҳисобланади. Ҳар қандай корхонанинг рақобат устунлигини белгилаб берувчи муҳим параметрларга капитал ҳажми, маҳсулот (хизмат)нинг мукамаллиги, мураккаб ва замонавий технологияларнинг қўлланилиши, патент, лицензия ва муаллифлик ҳуқуқлари билан ҳимояланганлик кабилар киради. Рақобат устунлигининг барқарорлиги эса ушбу параметрларнинг мунтазам равишда модернизация қилиб борилиши ва янгиланиб турилишига боғлиқ ҳисобланади.

Рақобат устунлигининг икки асосий хусусияти ажратиб кўрсатилади: биринчидан, ишлаб чиқариш (хизмат кўрсатиш) харажатларини камайтириш; иккинчидан, истеъмолчиларга сифатли товар ва хизматларни тақдим этиш. Корхонанинг тармоқдаги рақобат устунлигини таъминловчи асосий жиҳатлар рақобатчи корхоналарга нисбатан истеъмолчиларга янги истеъмол хоссаларини намоён қилувчи мукамал, сифатли товар ва хизматларни тақдим қилиши, сотувдан кейинги хизмат кўрсатишни ташкил қилиш, ишлаб

<sup>1</sup> Портер М. Международная конкуренция: конкурентные преимущества стран. М.: /пер. с англ. – Международные отношения, 2008, 782 с.

<sup>2</sup> Аванесова Г.А. Сервисная деятельность: Историческая и современная практика, предпринимательство, менеджмент: учеб. пособие для студентов вузов / Г.А. Аванесова. – М.: Аспект Пресс, 2004. – 317 с.

<sup>3</sup> Пардаев М.Қ. ва бошқалар. Хизмат кўрсатиш, сервис ва туризм соҳаларини ривожлантириш: муаммолар ва уларнинг ечимлари. Ўқув қўлланма. – Т.: «Иқтисод-молия», 2008. – Б. 133.

<sup>4</sup> Ватолкина Н. Ш. Методы оценки качества услуг: сравнительная характеристика / Н. Ш. Ватолкина // Russian Journal of Management. – 2016. – Т. 4., № 3. – С. 374-382.

<sup>5</sup> Ерофеева А.П. Модернизация системы управления персоналом на предприятиях сферы услуг. Диссертация на соискание ученой степени кандидата экономических наук. – Великий Новгород: 2014. – С. 141.

<sup>6</sup> Управление и организация в сфере услуг: теории и практика»: Service management and Operation – 2-е международ. изд. (пер. с англ. нар. наук. ряд. В.В. Кулибановой) / К.Хаксивер, Б.Рендер, Р.С.Рассел, Р.Г.Мердик –спб и.др: Питер бух. 2002. – С. 496.

чиқариш (хизмат кўрсатиш) ва сотиш жараёнини энг кам харажатлар асосида ташкил этишни белгилаб беради. Биринчи ҳолатда корхона рақобатчи корхоналар товар(хизмат)ига ўхшаш бўлган товар(хизмат)ларни бир хил нархда сотади ва юқори фойда олади. Иккинчи ҳолатда эса, корхонанинг фойдаси рақобатчи корхоналарга нисбатан юқори нарх белгилаш орқали олинади.

Юқоридаги фикрлардан келиб чиқиб хизмат кўрсатиш корхоналари рақобатбардошлигини ошириш учун рақобат устунлигини таъминлаш шарт-шароитларини аниқлаш ва улар асосида бевосита рақобатбардош устунликларини яратиш мақсадга мувофиқ ҳисобланади.

Хизмат кўрсатиш корхоналарининг рақобат устунлиги қуйидаги белгиларига кўра таснифланади:

Корхона муҳитининг боғлиқлигига кўра:

– ички рақобат устунлиги (хизмат таннархини пасайтириш билан боғлиқ бўлиб, рентабеллик, меҳнат унумдорлиги, ихтисослашув, хизмат кўрсатиш кўлами, жорий самарадорлик каби омилларда намоён бўлади);

– ташқи рақобат устунлиги (истеъмолчилар учун муҳим бренд яратиш, корхонанинг бозор потенциалини ошириш билан боғлиқ бўлиб, юқори нарх орқали сотишни амалга ошириш. Ташқи рақобат устунлиги омилларига маркетингни ривожлантириш, сотиш каналларини ташкил қилиш, истеъмолчилар талабини тўғри прогноз қилиш ва уларнинг хулқ-атворини билиш кабилар киради).

Эришиш мумкинлиги ёки қўллаш имкониятига кўра:

– эришиш мумкин бўлган рақобат устунлиги ёки потенциал рақобат устунлиги;

– корхонанинг жорий рақобат устунлиги ёки реал рақобат устунлиги.

Барқарорлигига кўра:

– барқарорлиги паст даражадаги рақобат устунлиги – бу устунлик рақобатчилар томонидан тезда ўзлаштириб олинishi ва қўлланилиши мумкин. Бунга арзон ишчи кучи, янги технологиялар замонавий асбоб-ускуналар ва жиҳозлар киради;

– барқарорлиги ўртача даражадаги рақобат устунлиги – бу аниқ муддат рақобат устунлигини таъминлаб турувчи, келгусида ўз аҳамиятини ва ҳуқуқий муҳофазасини йўқотиш натижасида рақиблар томонидан ўзлаштирилиши мумкин бўлган рақобат устунлиги бўлиб, бунга патентланган технология, мураккаб хизматлар, самарали тармоқлар ва замонавий услубларни киритиш мумкин. Ушбу рақобат устунлигига эришиш учун ишлаб чиқариш қувватларига қўшимча капитал киритиш, маркетинг тадқиқотларини мунтазам олиб бориш, ишчи-ҳодимларни ихтисослаштирилган бизнес курсларида ўқитиш, қайта тайёрлаш ва малака даражасини ошириш зарур бўлади;

– барқарорлиги юқори даражадаги рақобат устунлиги – бу йирик капитал қўйилмаларни жалб қилиш, билимлар иқтисодиёти ва инновацион лойиҳаларни молиялаштириш ва қўллаш орқали амалга оширилади.

Таъсир доираси ёки корхонанинг фаолият доирасига кўра:

– маҳаллий рақобат устунлиги (минтақада);

– миллий рақобат устунлиги (мамлакатда);

– халқаро рақобат устунлиги (жаҳон бозорида).

Амал қилиш даврига кўра:

– узок муддатли рақобат устунлиги;

– қисқа муддатли рақобат устунлиги.

Юқорида таҳлил қилинган рақобат устунликларининг учта асосий хусусияти мавжуд: биринчидан, рақобат устунлигининг нисбийлиги. Бунда рақобат устунлиги рақобатчиларга нисбатан ёки истеъмолчилар учун афзалликлари бўйича таққослаш орқали аниқланади; иккинчидан, рақобат устунлигининг маҳаллий чегараланганлиги. Бунда рақобат устунлигини аниқлаш учун муайян бозор сегментлари ёки бозорнинг географик чегараси олинishi танлаб олинади; учинчидан, рақобат устунлигининг даврийлиги. Бу шуни англатадики, корхонанинг рақобат устунлиги ўзининг ҳаётийлик даврига эга бўлиб, маълум вақт оралиғида аниқланади. Шунингдек, рақобат устунлигининг даврийлиги муҳим аҳамиятга эга бўлиб, корхона фаолият кўрсатиб бошлаган даврдан, токи корхона

ушбу устунлик омилларидан воз кечгунга қадар амал қилади.

Сервис корхоналарида хизматларнинг рақобатбардошлиги унинг сифати ва нархига кўра, шу турдаги бошқа ишлаб чиқарувчилар (хизмат кўрсатувчилар)нинг маҳсулотидан устунлиги билан белгиланади.

Хизмат кўрсатиш корхоналарининг рақобатдаги устунликларини бир қатор омиллар белгилаб беради. Буларни икки гуруҳга ажратиш мумкин: миллий компанияларнинг ривожланиш даражаси; макроиқтисодий бизнес муҳитнинг сифати.

Швейцариянинг Давос шаҳрида ҳар йили бўлиб ўтадиган Жаҳон иқтисодий форумининг иштирокчилари маърузаларида фирмалар даражасидаги рақобатбардошлик тўртта асосий омил билан боғлиқ экани таъкидланади: ресурслар (мамлакатда корхона маҳсулот ишлаб чиқаришни йўлга қўйиши учун ресурсларнинг мавжудлиги, ҳажми ва сифати); ташқи рақобат; талаб; тармоқлараро алоқалар.

Худди шундай таърифни кенгайтирилган ҳолда хизмат кўрсатиш корхоналарининг рақобатбардошлигига ҳам берса бўлади (1-расм).



**1-расм. Хизмат кўрсатиш корхонасининг рақобат устунлигини ташкил этувчи элементлар<sup>1</sup>**

Хизмат кўрсатиш соҳаси бозорида корхоналар ўзига хос рақобат устунликларига эга бўлган турли хил тармоқларни ўз ичига олади. Шунга қарамай, миллий иқтисодиётнинг ушбу сегментидаги корхоналар учун умумий бўлган рақобат устунликларини шакллантиришнинг қуйидаги шартларини ажратиб кўрсатишни таклиф қилдик:

- инновацион фаолият (инновация);
- ахборотни ривожлантириш (ахборот билан таъминлаш);
- кадрлар малакасини ошириш;

Рақобат устунликларини шакллантириш шартларининг ҳар бирини батафсил кўриб чиқадиган бўлсак, хизмат кўрсатиш корхоналарини ривожлантириш рақобат устунликларига эришиш ва рақобатбардошликни ошириш орқали амалга оширилади. Бу ҳолат инновацион фаолият билан тавсифланади. Шунингдек, хизмат кўрсатиш корхоналарининг янги рақобат устунлигига эришиш муваффақияти инновацион ривожланишнинг интенсивлиги билан белгиланади.

Инновацион фаолият хизмат кўрсатиш корхоналари фаолиятининг турли соҳаларида амалга оширилади. Бу нафақат янги хизматларнинг пайдо бўлиши, балки рақобатбардошликни ошириш, рақобат устунлигига эришиш, янги ёки такомиллаштирилган ишлаб чиқариш (хизмат кўрсатиш) ва технологик жараёнларда ўз ифодасини топади.

Инновацион фаолият хизмат кўрсатиш корхоналарининг рақобат-бардош устунликларини таъминлашга шарт-шароит яратади, бу эса ўз навбатида, хизмат кўрсатиш

<sup>1</sup> Муаллиф томонидан ишлаб чиқилган.

корхоналари рақобатбардошлигини оширишнинг ташкилий-иқтисодий механизмига таъсир қилади. Ушбу корхоналар рақобат устунликларнинг нисбатан қисқа умр даври билан тавсифланади яъни ҳар қандай рақобат устунликлари маълум вақтдан кейин бозорнинг барча иштирокчилари учун нормал ҳолатга айланади, натижада бу корхона хизмат кўрсатиш соҳасида рақобат устунлигини йўқотади.

Инновацион фаоллик ва инновацияларнинг мослашувчанлиги хизмат кўрсатиш корхонаси мақсади ва амалдаги ривожлантириш концепцияси билан чамбарчас боғлиқ бўлиши керак. Чунки, ушбу мақсад ва ривожлантириш концепциялар инновацион жараёнларнинг фаоллашишига катта ҳисса қўшиши мумкин. Ҳар бир инновацион йўналишдан фойдаланиш хизмат кўрсатиш корхоналари рақобатбардошлигини ошириш, инновацион фаолиятни ривожлантириш ва унинг асосида хизмат кўрсатиш корхоналари рақобатбардошлигини таъминлашда билимлар иқтисодиёти муҳим аҳамият касб этади. Билимлар иқтисодиёти қуйидаги элементларни ўз ичига олади:

- корхона ичидаги билимларни ходимларнинг касбий тажрибаси орқали тақсимлаш;
- билимларни узатиш учун қулай бизнес муҳитини яратиш;
- билимларни нафақат ходимлардан, балки хизмат кўрсатувчи корхона эгаларидан ҳам олиш ва тарқатиш.

Демак, инновацион фаолият билимлар иқтисодиёти ва корхона рақобатбардошлигини ошириш ўртасида яқин боғлиқлик мавжуд деган хулосага келдик. Билимларни узатиш корхона жамоасида ҳақиқий билимларнинг тарқалишига ёрдам беради ва инновацион фаолиятнинг ривожланишини таъминлайди, ҳамда хизмат кўрсатиш корхоналари рақобатбардошлигига таъсир қилади. Шунингдек, билимлар иқтисодиёти ва инновацион фаолиятини ривожлантириш хизмат кўрсатиш корхоналари рақобатбардошлигини оширишнинг бошланғич нуқтаси ҳисобланади.

Рақобат устунлигини таъминлашнинг асосий шартларидан бири хизмат кўрсатиш корхоналарини ички ва ташқи маълумотлар билан таъминлаш бўлиб, ахборот технологияларидан фаол фойдаланишни тақозо этади, бу эса корхонанинг барча ходимларига зарур маълумотларни тезкорлик билан узатиш имконини беради. Ахборот технологияларидан кенг миқёсда фойдаланиш бошқарув жараёнларини тезлаштиришни таъминлашга имкон беради, шунингдек, хизмат кўрсатиш корхоналари рақобатбардошлигига таъсир қилувчи муҳим рақобат устунлиги сифатида қаралади.

**Хулоса ва таклифлар.** Хизмат кўрсатиш корхоналари рақобатбардошлигини ошириш учун рақобат устунлигини таъминлаш шарт-шароитларини аниқлаш ва улар асосида бевосита рақобатбардош устунликларни таъминлаш барқарор ривожланиш мақсадларига эришиш омили ҳисобланади. Шунга кўра, хизмат кўрсатиш корхоналари рақобат устунлигини таъминлаш учун инновацион фаолиятни ривожлантириш бўйича қуйидаги фаолият йўналишлари қуйидагилардан иборат:

- инновацион фаолиятни режалаштириш корхонанинг хизмат кўрсатиш соҳасидаги стратегик режасини муҳим қисмига айланиши керак. Рақобат устунлигини сақлаб қолиш ва ривожлантириш корхонадан маълум бир инновацион фаолиятни талаб қилади;

- инновацион фаолият замонавий технологиялардан, шунингдек, замонавий ахборотлардан фойдаланиш орқали корхонанинг ички ресурсларини аниқлаш ва улардан қўшимча фойдаланишни назарда тутади;

- ахборот технологияларидан кенг миқёсда фойдаланиш барча манфаатдор шахслар ўртасида ахборот алмашиш, янги хизмат турларини яратиш ва корхона концепциясини мослаштириш каби жараёнларни тезлаштиради;

корхонанинг ички имкониятларини очиб бериш ва улардан қўшимча фойдаланиш, инновацион фаолиятни шакллантириш “билимлар иқтисодиёти”нинг асосий компонентлари ҳисобланади.

#### **Фойдаланилган адабиётлар рўйхати:**

1. Портер М. Международная конкуренция: конкурентные преимущества стран. М.: /пер. с англ. – Международные отношения, 2008, 782 с.

2. Аванесова Г.А. Сервисная деятельность: Историческая и современная практика, предпринимательство, менеджмент: учеб. пособие для студентов вузов / Г.А. Аванесова. – М.: Аспект Пресс, 2004. – 317 с.
3. Пардаев М.Қ. ва бошқалар. Хизмат кўрсатиш, сервис ва туризм соҳаларини ривожлантириш: муаммолар ва уларнинг ечимлари. Ўқув қўлланма. – Т.: «Иқтисод-молия», 2008. - Б. 133.
4. Ватолкина Н. Ш. Методы оценки качества услуг: сравнительная характеристика / Н. Ш. Ватолкина // Russian Journal of Management. – 2016. – Т. 4., № 3. – С. 374-382.
5. Ерофеева А.П. Модернизация системы управления персоналом на предприятиях сферы услуг. Диссертация на соискание ученой степени кандидата экономических наук. – Великий Новгород: 2014. – С. 141.
6. Управления и организация в сфере услуг: теории и практика»: Service management and Operation – 2-е международ. изд. (пер. с англ. нар. наук ряд. В.В. Кулибановой) / К.Хаксивер, Б.Рендер, Р.С.Рассел, Р.Г.Мердик –спб и.др: Питер бух. 2002. – С. 496.
7. Пардаев М.Қ., Мирзаев Қ.Ж., Пардаев О.М. Хизматлар соҳаси иқтисодиёти. Ўқув қўлланма. - Т.: “ИҚТИСОД-МОЛИЯ”, 2014. - 384 б.
8. Пўлатов М.Э., Мирзаев Қ.Ж., Султонов Ш.А., Шавқиев Э. Глобал иқтисодий ривожланиш (туризм иқтисодиёти). Ўқув қўлланма. Т.: Фан ва технология, 2018. - 296 б.
9. <https://core.ac.uk/download/pdf/72006718.pdf>
10. <https://core.ac.uk/download/pdf/72006718.pdf>

<p><b>Д.Мирзаахмадов</b></p> <p><b>Механизмы обеспечения конкурентных преимуществ предприятий сферы услуг</b></p> <p><b>Аннотация:</b> В статье исследованы пути активизации инновационных процессов на предприятиях сферы услуг, обеспечения конкурентных преимуществ за счет успешного использования достоверных источников информации, описаны их основные аспекты, повышения конкурентоспособности предприятия.</p> <p><b>Ключевые слова:</b> сервисное предприятие, инновационная деятельность, качество услуги, конкурентное преимущество, процесс обслуживания, потребители, конкурентоспособность.</p>	<p><b>D.Mirzaakhmadov</b></p> <p><b>Mechanisms for ensuring competitive advantages of service sector enterprises</b></p> <p><b>Abstract:</b> The article examines ways to activate innovation processes in service enterprises, ensure competitive advantages through the successful use of reliable sources of information, describes their main aspects, and increasing the competitiveness of the enterprise.</p> <p><b>Keywords:</b> service enterprise, innovation, service quality, competitive advantage, service process, consumers, competitiveness.</p>
--	---

**Bobir Xo‘jaqul o‘g‘li Qilichov** – SamISI, “Menejment” kafedراسи assistent-stajjori,

**XIZMAT KO‘RSATISH SOHASI BO‘LGAN SUG‘URTA VA TURIZM KORXONALARI SAMARADORLIGINING QIYOSIY TAHLILI**

**Annotatsiya:** Mazkur maqolada xizmat ko‘rsatish sohasi bo‘lgan sug‘urta va turizm korxonalari samaradorligining qiyosiy tahlili o‘tkazilgan. Unda ushbu ikki sohaning iqtisodiy ahamiyati, xizmat ko‘rsatish sifati, mijozlar bilan o‘zaro munosabatlar, texnologiyalardan foydalanish darajasi va bozor talablariga moslashuvchanligi tahlil qilinadi. Shuningdek, samaradorlik ko‘rsatkichlari, masalan, daromadlar dinamikasi, mijozlarni jalb qilish va ushlab qolish ko‘rsatkichlari, innovatsiyalarni joriy etish darajasi va boshqaruv tizimlarining samaradorligi solishtirilgan. Natijada, xizmat ko‘rsatish sohaslarining har biri uchun rivojlantirish imkoniyatlari va istiqbollariga oid xulosalar keltirilgan.

**Kalit so‘zlar:** Sug‘urta korxonalari, Turizm sektori, Samaradorlik tahlili, Xizmat ko‘rsatish sifati, Mijoz bilan aloqalar, Innovatsiyalar, Texnologiyalarni qo‘llash, Bozor talablariga moslashuvchanlik.

**Kirish:** Xizmat ko‘rsatish sohasi bugungi global iqtisodiyotda muhim o‘rin tutadi va uning turli segmentlari, xususan, sug‘urta va turizm sektorlari mamlakatlarning iqtisodiy o‘shida hal qiluvchi ahamiyatga ega. Sug‘urta korxonalari moliyaviy barqarorlikni ta‘minlash va xatarlarni boshqarish orqali iqtisodiyotning boshqa sohaslariga ko‘maklashadi. Turizm sektori esa nafaqat iqtisodiy daromad manbai, balki milliy madaniyat va qadriyatlarini targ‘ib qiluvchi vosita sifatida katta ahamiyatga ega.

ISSN 2091-5187

☞ “СЕРВИС” ☞

Журнал Самарқанд иқтисодиёт ва сервис институти таҳририят  
бўлимида нашрга тайёрланди.

20.11.2024 йилда теришга берилди. 05.12.2024 йилда босишга рухсат этилди.  
Офсет босма қоғози. Қоғоз бичими 60x84<sub>1/8</sub>. “Times” гарнитураси. Офсет  
босма усули. Шартли босма табоғи 15,76. Ҳисоб-нашриёт  
табоғи 13,75. Адади 100 нусха. Буюртма № 0134А/24

Самарқанд иқтисодиёт ва сервис институтининг  
матбаа бўлимида чоп этилди.  
Лицензия № 025316.  
Реестр № Х-119112.

Манзил: Самарқанд шаҳри, Шохрух кўчаси, 60-уй.

© Самарқанд иқтисодиёт ва сервис институти, 2024.