



ISSN 2091-5187

СЕРВИС

ИЛМИЙ-АМАЛИЙ
ЖУРНАЛ

№4/2

2024



СЕРВИС

ИЛМИЙ-АМАЛИЙ ЖУРНАЛ 2024 йил, 4/2-сони

Муассис: Самарқанд иқтисодиёт ва сервис институти

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
институти 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

МУНДАРИЖА:

НАЗАРИЯ ВА МЕТОДОЛОГИЯ	
Мамаюнус Қаршибаевич Пардаев, Мурод Мухаммедович Мухаммедов Мамлакатимизда олиб борилаётган ижтимоий-иқтисодий ислохотларнинг асосий йўналишлари	5
Sanjarbek Komiljon o‘g‘li Boyjigitov Don va un mahsulotlari bozorida iste‘molchi xulq-atvori mezonlarini qo‘llash imkoniyatlari	11
Шавкат Собирович Олтаев Рақамли иқтисодиёт шароитида аҳоли турмуш даражасининг иқтисодий мазмуни ва уни ўлчаш кўрсаткичлари	14
Shirinboy Bo‘ron o‘g‘li O‘razaliyev Funksiya hosilasining iqtisodiyotdagi o‘rni	17
ИННОВАЦИЯ ВА РАҚАМЛИ ИҚТИСОДИЁТ	
Сарвар Аюбовна Исхакова Развитие сферы услуг в условиях цифровой трансформации национальной экономики	20
Шехроза Маджитовна Каримова Инновации в сфере услуг общественного питания	25
Рахима Жамshedовна Курбанова Хизмат кўрсатиш корхоналарини рақамли иқтисодиётга ўтказишни татбиқ этиш модели	28
Зарина Муродовна Мухаммедова Хизматлар соҳасида инвестицион ресурсларни инновацияларга йўналтириш механизмлари	34
Eldor Anvarovich Nozimov Xizmat ko‘rsatishda elektron tijoratni samaradorligini oshirish	39
Shohista Baxriddin qizi Turdiyeva Elektron savdo va uning o‘ziga xos jihatlari	42
САНОАТ ВА ҚИШЛОҚ ХЎЖАЛИГИ	
Жунайдилло Садиевич Файзиев Озиқ-овқат маҳсулотлари хавфсизлигини таъминлаш – иқтисодий ривожланиш гаровидир	45
Ғайрат Яхшибаевич Пардаев, Акрам Джуракулович Ғафуров, Рузбой Нормаматов Грек ёнғоғи мевасининг истеъмол қиймати ва ёнғоқ етиштиришда кўрсатиладиган хизматларнинг ташкилий-иқтисодий механизмларини такомиллаштириш	50
Shohruh Zafar o‘g‘li Jalilov Bog‘dorchilik tarmog‘ida investitsion faoliyatining nazariy asoslari	53
Muslimaxon G‘ayratjon qizi Sotvoldiyeva Ekologik va iqtisodiy barqarorlikni ta‘minlashda suv resurslarining ahamiyati va boshqaruvi	57
МЕХНАТ, БАНДЛИК ВА КАМБАҒАЛЛИКНИ ҚИСҚАРТИРИШ	
Мамаюнус Қаршибаевич Пардаев, Озода Мамаюнусовна Пардаева, Мирзо Улугбекович Болтабоев Меҳнат бозори трансформациясида “юмшоқ” кўникмалар ва ижтимоий ҳимоянинг аҳамияти	62

Eldor Anvarovich Nozimov – Samarqand iqtisodiyot va servis institute mustaqil izlanuvchisi

XIZMAT KO‘RSATISHDA ELEKTRON TIJORATNI SAMARADORLIGINI OSHIRISH

Annotatsiya. Mazkur maqola xizmat ko‘rsatish sohasida elektron tijoratni rivojlantirish va samaradorligini oshirish masalalariga bag‘ishlangan. Elektron tijoratning mijozlar bilan tezkor aloqani mustahkamlash, xizmat sifatini oshirish, xarajatlarni kamaytirish va kompaniyalarning raqobatbardoshligini ta‘minlashdagi o‘rni tahlil qilinadi. Tadqiqot natijalari elektron tijoratning xizmat ko‘rsatish sohasida samarali ishlashi uchun raqamli savodxonlikni oshirish, kiberxavfsizlikni ta‘minlash va texnologik infratuzilmani rivojlantirish zarurligini ko‘rsatadi. Maqola xizmat ko‘rsatuvchi kompaniyalar uchun raqamli texnologiyalarni samarali qo‘llash orqali mijozlar qoniqishini oshirish va yangi bozorlarga chiqish yo‘llarini ochib beradi.

Kalit so‘zlar: Elektron tijorat, xizmat ko‘rsatish sohasi. Samaradorlik, mijoz qoniqishi, xarajatlarni kamaytirish, raqobatbardoshlik, raqamli savodxonlik, texnologik infratuzilma

Kirish. So‘nggi yillarda texnologik yutuqlar xizmat ko‘rsatish sohasini inqilobiy o‘zgartirib yubordi. Elektron tijorat xizmat ko‘rsatish sifatini oshirish, mijozlar bilan interaktiv aloqani mustahkamlash va kompaniyalarga keng bozorlar ostonasini ochib berdi. Xizmat ko‘rsatuvchi kompaniyalar nafaqat xizmatlarini onlayn tarzda taklif qilish imkoniyatiga ega bo‘ldilar, balki o‘z mijozlariga yanada samarali va moslashtirilgan xizmatlarni taqdim etish imkoniyatiga ham erishdilar.

Bu maqola xizmat ko‘rsatish sohasida elektron tijoratni rivojlantirish, uning samaradorligini oshirish yo‘llarini o‘rganadi. Shu bilan birga, elektron tijoratning afzalliklari va uning kengayishi oldidagi to‘siqlar ham muhokama qilinadi.

Mavzuga oid adabiyotlarning tahlili. Xizmat ko‘rsatish sohasida elektron tijoratni rivojlantirish va samaradorligini oshirish masalalarini o‘rganishda bir qator muhim manbalar mavjud:

Chaffey va Ellis-Chadwick (2019) - Ushbu kitobda raqamli marketing strategiyalari va elektron tijoratning xizmat ko‘rsatish sifatini oshirishdagi roli yoritilgan. Mijozlarni jalb qilish va ularning qoniqishini oshirish uchun onlayn marketing amaliyotlari muhimdir.

Laudon va Traver (2021) - Bu manba elektron tijoratning biznes modeli va jamiyatga ta‘siri haqida ma‘lumot beradi. Xizmatlarni moslashtirish va mijozlar bilan interaktiv aloqalar muhimligi ta‘kidlanadi.

Turban va boshq. (2017) - Ijtimoiy tarmoqlar orqali xizmat ko‘rsatishning ahamiyati va foydalanuvchilar bilan munosabatlarni yaxshilash imkoniyatlari tahlil qilingan.

Kotler va Keller (2016) - Marketing menejmentining elektron tijoratdagi o‘rni haqida gapiradi. Xizmat sifatini oshirish va mijozlarni raqobatbardosh qilish uchun marketing strategiyalari muhimdir.

Porter (1998) - Raqobat ustunligini saqlash va elektron tijorat orqali xizmat ko‘rsatish jarayonlarini yaxshilash bo‘yicha strategik yondashuvlar bayon etilgan.

Kalakota va Robinson (2001) - Elektron tijorat va xizmat ko‘rsatishni muvaffaqiyatli birlashtirish uchun amaliy ko‘rsatmalar taqdim etadi.

OECD Digital Economy Outlook (2020) - Raqamli iqtisodiyot va elektron tijoratning xalqaro tajribasi, raqamli savodxonlik va infratuzilma rivojlantirish masalalariga e‘tibor qaratadi.

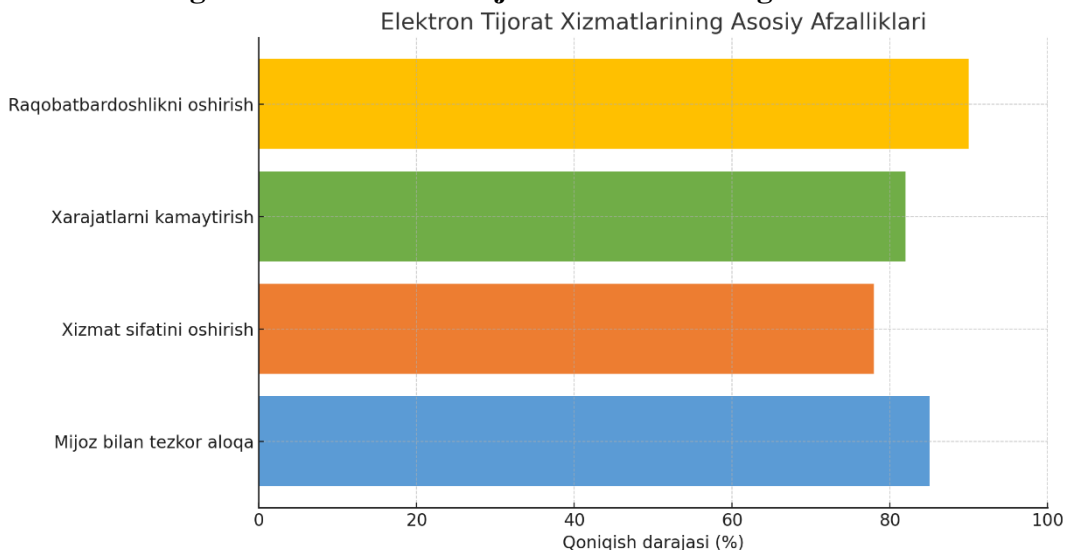
Tadqiqot metodologiyasi. Mazkur tadqiqotda turli xil xizmat ko‘rsatish kompaniyalari tomonidan foydalanilayotgan elektron tijorat texnologiyalari o‘rganildi. O‘zbekiston va boshqa yetakchi davlatlarda xizmat ko‘rsatish sohasi rivojlanishini taqqoslash, xalqaro va mahalliy manbalardagi statistik ma‘lumotlardan foydalanib tahlil qilindi. So‘rovnomalar yordamida mijozlarning elektron tijorat xizmatlariga munosabati, ularning qoniqish darajasi hamda asosiy ehtiyojlari aniqlab borildi.

Tahlil va natijalar. Tadqiqot natijalari shuni ko‘rsatadiki, elektron tijorat xizmat ko‘rsatish sohasida xizmatlarning sifatini oshirish va xarajatlarni kamaytirishga katta hissa qo‘shmoqda. Quyida o‘rganilgan asosiy yo‘nalishlar bo‘yicha natijalar jadval va diagrammalar yordamida yoritilgan.

1. Elektron tijoratning xizmat ko'rsatishga ta'siri:

Yo'nalish	An'anaviy xizmat ko'rsatish	Elektron tijorat orqali xizmat ko'rsatish
Mijozlar bilan aloqa	Cheklangan	Tezkor va keng qamrovli
Xarajatlar	Yuqori	Kamaygan
Xizmat sifati	Standart	Moslashtirilgan va yaxshilangan
Sotuvlar hajmi	O'rtacha	Yuqori o'sish sur'ati

Diagramma 1: Elektron tijorat xizmatlarining afzalliklari



Diagrammada elektron tijoratning xizmat sifatini oshirish, mijozlar bilan aloqani mustahkamlash, xarajatlarni kamaytirish kabi asosiy afzalliklari ko'rsatilgan.

2. Mijozlarning qoniqish darajasi:

Elektron tijorat afzalliklari	Qoniqish darajasi (%)
Tezkor yetkazib berish	85
Arzon narxlar	78
Xizmatning moslashtirilishi	82
Keng tanlov	90

Elektron tijorat xizmat ko'rsatish sohasida bir qator afzalliklarni yaratgan bo'lsa-da, hali o'z yechimini topmagan ba'zi muammolar mavjud. Bular asosan quyidagi uchta muhim omil bilan bog'liqdir:

- Raqamli savodxonlik darajasi pastligi.** Aholining katta qismi raqamli xizmatlar bilan ishlashga hali yetarlicha tayyor emas. Bu esa elektron tijorat xizmatlarini joriy qilishda muammo tug'diradi.
- Kiberxavfsizlik.** Elektron tijoratda mijozlarning shaxsiy ma'lumotlari bilan ishlashda xavfsizlik muammolari mavjud. Bu masalada kuchli kiberxavfsizlik tizimlarini yaratish zarur.
- Texnologik infratuzilma.** Elektron tijoratning samarali ishlashi uchun yuqori tezlikda internet va zamonaviy texnologik echimlar zarur. Bu borada mahalliy infratuzilmani yaxshilashga qaratilgan chora-tadbirlar hali yetarli darajada emas.

Xulosa va takliflar. Xizmat ko'rsatish sohasida elektron tijoratni rivojlantirish va uning samaradorligini oshirishda asosiy e'tiborni raqamli savodxonlikni oshirish, kiberxavfsizlikni ta'minlash va infratuzilmani yaxshilashga qaratish lozim. Shu bilan birga, mijozlar ehtiyojlarini aniqlash va moslashtirilgan xizmatlarni taklif qilish orqali elektron tijorat platformalari orqali xizmat ko'rsatishning samaradorligini oshirish mumkin.

Elektron tijorat orqali xizmat ko'rsatish sohasida samaradorlikni oshirish bo'yicha quyidagi

tavsiyalarni berish mumkin:

- Mijozlar uchun raqamli savodxonlik dasturlarini tashkil etish.
- Kiberxavfsizlik bo'yicha investitsiyalarni oshirish va mijozlarning ma'lumotlarini himoya qilish.
- Mahalliy internet tarmoqlarini kengaytirish va internet tezligini oshirish.

Foydalanilgan adabiyotlar ro'yxati:

1. Chaffey, D., & Ellis-Chadwick, F. (2019). Digital Marketing: Strategy, Implementation, and Practice. Pearson Education Limited. – Raqamli marketing va elektron tijoratni muvaffaqiyatli amalga oshirishga qaratilgan strategiya va amaliyotlar yoritilgan.
2. Laudon, K.C., & Traver, C.G. (2021). E-commerce 2021: Business, Technology, and Society. Pearson. – Elektron tijoratning biznes modeli, texnologiya va jamiyatga ta'siri haqida keng ma'lumot beradi.
3. Kotler, P., & Keller, K. L. (2016). Marketing Management. Pearson. – Xizmat ko'rsatish sifatini oshirishda mijozlar bilan ishlash va marketing menejmenti yondashuvlari haqida batafsil tushuntirish beradi.
4. Turban, E., Outland, J., King, D., Lee, J. K., Liang, T. P., & Turban, D. C. (2017). Electronic Commerce 2018: A Managerial and Social Networks Perspective. Springer. – Xizmat ko'rsatishda ijtimoiy tarmoqlar va elektron tijoratning zamonaviy istiqbollari yoritilgan.
5. Porter, M. E. (1998). Competitive Advantage: Creating and Sustaining Superior Performance. Free Press. – Elektron tijoratda xizmat ko'rsatish orqali raqobatbardoshlikni saqlash va oshirish yo'llari ko'rsatib o'tilgan.
6. Kalakota, R., & Robinson, M. (2001). E-Business 2.0: Roadmap for Success. Addison-Wesley. – Xizmat ko'rsatish va tijorat jarayonlarida elektron biznesni muvaffaqiyatli amalga oshirish bo'yicha qo'llanma.
7. Cox, J. (2020). Digital Transformation and Corporate Governance. Routledge. – Raqamli transformatsiya va korporativ boshqaruvni elektron tijoratning xizmat ko'rsatish sohasiga ta'siri haqida.
8. OECD Digital Economy Outlook (2020). OECD Publishing. – Raqamli iqtisodiyot va elektron tijoratning xalqaro tajribasi, ayniqsa raqamli savodxonlik va infratuzilmani rivojlantirish masalalari.
9. Wang, R. Y., & Strong, D. M. (1996). Beyond Accuracy: What Data Quality Means to Data Consumers. Journal of Management Information Systems, 12(4), 5-33. – Ma'lumot sifatining elektron tijoratda xizmat ko'rsatish samaradorligiga ta'siri.
10. O'zbekiston Respublikasi Prezidentining qarorlari va Oliy Majlis qonunlari – O'zbekistonda elektron tijorat va raqamli iqtisodiyotni rivojlantirishga oid qonunchilik hujjatlari, xizmat ko'rsatish sohasida raqamli texnologiyalarning qo'llanish.

<p style="text-align: center;">Э.Нозимов</p> <p style="text-align: center;">Повышение эффективности электронной торговли в предоставлении услуг</p> <p>Аннотация. Данная статья посвящена развитию и эффективности электронной коммерции в сфере услуг. Анализируется роль электронной коммерции в усилении быстрой связи с клиентами, повышении качества обслуживания, снижении затрат и обеспечении конкурентоспособности компаний. Результаты исследования показывают необходимость повышения цифровой грамотности, обеспечения кибербезопасности и развития технологической инфраструктуры для эффективной работы электронной коммерции в сфере услуг. В статье раскрываются пути сервисных компаний по повышению удовлетворенности клиентов и выходу на новые рынки за счет эффективного использования цифровых технологий.</p> <p>Ключевые слова: электронная коммерция, сфера услуг, эффективность, удовлетворенность клиентов, снижение затрат, конкурентоспособность, цифровая грамотность, технологическая инфраструктура.</p>	<p style="text-align: center;">E.Nozimov</p> <p style="text-align: center;">Improving electronic commerce efficiency in service provision</p> <p>Abstract. This article is devoted to the development and efficiency of e-commerce in the service sector. The role of e-commerce in strengthening fast communication with customers, improving service quality, reducing costs and ensuring competitiveness of companies is analyzed. The results of the study show the need to increase digital literacy, ensure cyber security and develop technological infrastructure for effective operation of e-commerce in the service sector. The article reveals ways for service companies to increase customer satisfaction and enter new markets through the effective use of digital technologies.</p> <p>Keywords: E-commerce, service sector. Efficiency, customer satisfaction, cost reduction, competitiveness, digital literacy, technological infrastructure</p>
--	--

ISSN 2091-5187

☞ “СЕРВИС” ☞

Журнал Самарқанд иқтисодиёт ва сервис институти таҳририят
бўлимида нашрга тайёрланди.

20.11.2024 йилда теришга берилди. 11.12.2024 йилда босишга рухсат этилди.
Офсет босма қоғози. Қоғоз бичими 60x84_{1/8}. “Times” гарнитураси. Офсет
босма усули. Шартли босма табағи 14,6. Ҳисоб-нашриёт
табағи 12,5. Адади 100 нусха. Буюртма № 0134В/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.