



ISSN 2091-5187

СЕРВИС

№2

ИЛМИЙ-АМАЛИЙ
ЖУРНАЛ

2025



СЕРВИС

ИЛМИЙ-АМАЛИЙ ЖУРНАЛ 2025 йил, 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
PhD, И.Ш.Эрназарова

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
ҳузуридаги 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

Обид Мамаюнович Пардаев Коммунал хизматларни кўрсатишда креатив ёндошув асосида синергетик самарага эришишнинг инновацион йўналишлари	87
Ибодулла Хасанович Ибрагимов, Лариса Алижоновна Мусабоева Подходы к исследованию мультиатрибутивных параметров на рынке образовательных услуг вузов: рекомендации и методология	92
Durbek Mirzaaxmadov Xizmat ko‘rsatish korxonalarini raqobatbardoshligini oshirishning xorij tajribasi	96
ТУРИЗМ ВА МЕҲМОНХОНА ХЎЖАЛИГИ	
Дилафруз Каршиевна Усманова Социальное партнерство как основа диверсификации национального туристского продукта Узбекистана	99
Farida Abdusalimovna Axmedjanova, Sadoqat Murodjonava Vahobova O‘zbekiston turizm xavfsizligini ta’minlashdagi huquqiy va amaliy chora-tadbirlar tahlili	109
Темурбек Бобурмирзо ўғли Саломов Хизмат кўрсатиш тизимида зиёрат туризмини ўрни ва ўзига хос хусусиятлари	111
Rayhona Sadriddinovna Amriddinova, Marjona Otabekovna Asliddinova Navoiy viloyatida qishloq turizmini rivojlantirishda marketing strategiyalarini qo‘llash	114
Зумрад Исламовна Усманова Развитие сферы услуг и туристической индустрии в Узбекистане: тенденции, вызовы и перспективы	117
Матлуба Абдиманабовна Куймуратова Туризмнинг турлари ва улар таркибида экологик туризмнинг ўрни ва аҳамияти	121
Хасан Абдусаидович Рахимов Туризм ва меҳмонхона соҳаси самарадорлигини оширишда қабул қилинадиган бошқарув қарорларининг таснифи	125
Askar Axrorovich Siddikov, Shukurullo Nusratullo o‘g‘li Haqqulov Turizm va mehmonxona sanoatining iqtisodiy ahamiyati	128
Akbarjan Sabirjanovich Madaxanov, Zaynab Sattarovna Naimova, Akmal Akbarjanovich Madaxanov Ekologik va rekreatsion turizm destinatsiyalarini yaratish va ulardan foydalanishda inson omili masalalariga doir mulohazalar	132
Nozima Miraxmad qizi Toirova Turistik xizmatlar bozorining rivojlanish tendentsiyalari: innovatsion yondoshuvlar va ishlab chiqarish samaradorligi	137
Farida Abdusalimovna Axmedjanova, Bekjon Nizom o‘g‘li Ismatullayev Turizm va mehmondo‘stlik industriyasida standartlashtirish va muvofiqlikni baholash xizmatlarining takomillashtirish yo‘llari	141
Rayhona Sadriddinovna Amriddinova Navoiy viloyatida qishloq turizmini rivojlantirishda raqamli texnologiyalardan foydalanish	144
Shaxnoza Toshpulatova Tarixiy arxitektura yodgorliklarining turizm sohasini rivojlantirishdagi ahamiyati va hududlar ijtimoiy-iqtisodiy rivojlanishiga ta’siri	147
Sitora Otabekovna Xamroyeva, Rayxona Sadriddinovna Amriddinova Innovatsion turizm sohasida zamonaviy marketing reklamalarining o‘rni	150
МЕНЕЖМЕНТ ВА МАРКЕТИНГ	
Jahongir Bakhodirovich Ergashev Korxonalarda xarid faoliyatini tashkil etish va boshqarish xususiyatlari	153

Durbek Mirzaaxmadov – Samarqand iqtisodiyot va servis instituti mustaqil izlanuvchisi

XIZMAT KO‘RSATISH KORXONALARI RAQOBATBARDOSHLIGINI OSHIRISHNING XORIJ TAJRIBASI

Annotasiya. Mazkur ishda xizmat ko‘rsatish korxonalarini raqobatbardoshligini oshirishga qaratilgan xorijiy davlatlar tajribalari tahlil qilingan. Jumladan, AQSh, Germaniya, Yaponiya va Janubiy Koreya kabi mamlakatlarda xizmatlar sohasi rivojlanishining muhim jihatlari, innovatsion yondashuvlar, mijozga yo‘naltirilgan xizmatlar, raqamli texnologiyalardan foydalanish, servis sifati va kadrlar salohiyatini oshirish strategiyalari o‘rganilgan.

Kalit so‘zlar: xizmat ko‘rsatish sohasi, xorij tajribasi, innovatsiya, raqamli texnologiya, mijozga yo‘naltirilgan xizmat, xizmat sifati, strategik boshqaruv, servis sektori, kadrlar salohiyati.

Kirish. Xizmat ko‘rsatish sohasi zamonaviy iqtisodiyotning muhim tarkibiy qismiga aylangan bo‘lib, uning rivojlanishi mamlakatning umumiy iqtisodiy salohiyati, ish o‘rinlari yaratish, va aholiga ko‘rsatilayotgan xizmatlar sifatining oshishi bilan bevosita bog‘liq. Global iqtisodiyotda raqobatning kuchayishi xizmat ko‘rsatish korxonalarini innovatsion yondashuvlar, mijozlarga xizmat ko‘rsatish sifati va xizmatlar ko‘lamini kengaytirishga majbur qilmoqda. Ushbu maqolada xorijiy davlatlarda xizmatlar sohasini rivojlantirish bo‘yicha qo‘llanilayotgan ilg‘or tajribalar o‘rganilib, ularni O‘zbekiston sharoitiga moslashtirish imkoniyatlari tahlil qilinadi.

Xizmat ko‘rsatish korxonalarida raqobatbardoshligini oshirish masalalari va ulardagi muammolarni bartaraf qilish bilan bog‘liq ishlar, ularni bartaraf qilish yo‘llari juda muhimdir. Bu borada O‘zbekiston Respublikasi Prezidenti Sh.M.Mirziyoyevning 2025-yil 27-fevraldagi “Xizmatlar sohasi barqaror rivojlanishi uchun qulay shart-sharoitlar yaratishga oid qo‘shimcha chora-tadbirlar to‘g‘risida”gi PQ-78-son Qarori ham aynan xizmat ko‘rsatish korxonalarini rivojlantirish, xorij tajribalaridan samarali foydalanish, xizmatlar hajmini oshirish, mehnat bilan bandlik darajasini o‘stirish masalalariga bag‘ishlangan [1].

Xizmat ko‘rsatish korxonalariraqobatbardoshligini oshirish masalalari doimo dolzarb muammolardan biridir. Zero, xizmat ko‘rsatish jarayoni ishlab chiqarishdan farqli jihatlari evaziga ta‘sirchanligi, ushlab bo‘lmasligi va his etilmasligi bilan ajralib turadi. Bunday sharoitlarda albatta korxonalarining raqobatbardoshligini oshirish masalalariga jiddiy e‘tibor qaratish, raqobatbardoshlikni oshirishda xorij tajribalaridan samarali foydalanish maqsadga muvofiq hisoblanadi.

Adabiyotlar sharhi. Iqtisodiyotning rivojlanishi uchun talab qilinuvchi ushbu vazifalarning amalga oshirilishida korxonalariga muhim o‘rin ajratilib, ular iqtisodiyotning asosiy ishlab chiqarish bo‘g‘ini bo‘lish bilan birga mahsulot ishlab chiqarish, aholiga xizmat ko‘rsatish tufayli iste‘molchilarning talablarini ham qondiradilar.

Mamlakatimiz olimlaridan Sh.R.Abduraxmanova o‘zining ilmiy tadqiqot ishlarida raqobatbardosh ustunliklar yaratish masalalari, korxonalar samaradorligini oshirishda samaradorligining asosiy omil sifatida ekanligini alohida ochib berib, raqobatbardoshlik xususiyatlarini yoritib beradi [2].

M.Porterning [3] ilmiy izlanishlarida asosiy e‘tibor milliy, mahalliy hamda davlat miqyosdagiraqobatbardoshlik munosabatlariga qaratilgan. B.Skott [4] yondashuviga ko‘ra, korxonalar raqobatbardoshligi olinayotgan daromadlarni raqobatdoshlar singari tez fursatda oshirib borish, ayni jarayonda rentabillikni saqlab qolish maqsadida investitsiyaning yuqori darajasini ta‘minlash sifatida ko‘rib chiqiladi.

Aksariyat adabiyotlarda korxonaning maqsadi to‘g‘risida so‘z yuritilganda, bu masalaga bir tomonlama qarashlarni kuzatamiz. Ya‘ni korxonaning maqsadi o‘z faoliyatidan foyda (daromad) olish deb ta‘kidlanadi. Masalan: A.A.Sergeev “korxonalar –foydalar olish maqsadida mahsulot ishlab chiqarish, ish bajarish va xizmat qilish uchun barpo etilgan mustaqil faoliyat yurituvchi sub‘ekt” deb ta‘riflaydi va “shakllari ko‘pligiga qaramay korxonalar foydalar olish maqsadi orqali bir xil tus oladi” deb ta‘kidlaydi. Aslida korxonalar o‘z mahsulotlariga talabni qanchalik to‘la qondirsa, uning samaradorligi shuncha yuqori bo‘ladi. Shu borada Amerika avtomobil qurilishi hamda “amaliyot falsafasini” yaratgan “fordizm” nazariyasi asoschisi Genri

Fordni fikrlarini keltirish o‘rinli deb hisoblaymiz [5].

Tadqiqot metodologiyasi. Tadqiqotda qiyosiy tahlil, sistemali yondashuv va statistik ma’lumotlarga asoslangan holatlarni o‘rganish metodlari qo‘llanildi. AQSh, Germaniya, Yaponiya va Janubiy Koreya kabi mamlakatlarda xizmatlar sohasini modernizatsiya qilish bo‘yicha qabul qilingan strategik hujjatlar, ilmiy maqolalar va amaliy tajribalar tahlil qilindi. Shuningdek, O‘zbekistondagi mavjud holat xorijiy tajriba bilan solishtirildi va takomillashtirish yo‘nalishlari ishlab chiqildi.

Tahlil va natijalar. Uning asosini bilim, texnologik, mehnat, investitsion va tashkiliy-boshqaruv resurslari resurslarida o‘z ichiga olgan mamlakatning texnologik ustunligi tashkil etadi. Ularning rivojlanishi texnologik to‘planish, yangi texnologiyani o‘zlashtirish qobiliyatining kuchayishi va texnologik dinamizmning tug‘ilishi bilan birga keladi. Shu bilan birga, texnologiyaning o‘sib borayotgan murakkabligi, o‘z-o‘zidan ortib borayotgan "bilim intensivligi" ni to‘plash, yangi texnologiyaga mos keladigan tashkiliy va institutsional innovatsiyalarni doimiy ravishda joriy etishni talab qiladi. Ikkinchisi orasida texnologiya o‘zgarishlariga tezda moslashishga imkon beradigan malaka va malaka darajasiga ega zamonaviy mehnat resurslarini shakllantirish asosiy rol o‘ynaydi. Bunday resurslarning mavjudligi mamlakatning raqobatbardoshligining asosiy sharti va ko‘pincha belgilovchi omil hisoblanadi.

1-jadval

Xizmat ko‘rsatish korxonalarini rivojlantirish bo‘yicha xorij tajribalari

Davlat	Asosiy yo‘nalishlar	Amaliyot va natijalar
AQSh	Mijozga yo‘naltirilgan xizmat, raqamli texnologiyalar	CRM tizimlari, xizmatlar individuallashtirilgan, onlayn xizmatlar keng qo‘llaniladi
Germaniya	Sifat menejmenti, avtomatlashtirish	ISO standartlari, xizmat sifatining doimiy monitoringi, ERP tizimlar ishlatiladi
Yaponiya	“Kaizen” – uzluksiz takomillashtirish, servis madaniyati	Xodimlar ishtirokida jarayonlarni doimiy takomillashtirish, xizmatda aniqlik va samimiyat
Janubiy Koreya	Raqamli transformatsiya, innovatsion xizmatlar	Mobil ilovalar, onlayn platformalar, “smart service” tizimlari joriy etilgan
Singapur	Davlat-xususiy sheriklik, xizmatlar standartlashtirilishi	Bitta darcha tizimi, regulyatorlar bilan xizmatlar integratsiyasi, innovatsion grantlar
Shvetsiya	Barqarorlik va ekologik xizmatlar	Yashil logistika, ekologik toza xizmatlar, xizmatda ijtimoiy mas’uliyat

Xizmat ko‘rsatish korxonalarining raqobatbardoshligini oshirish bo‘yicha xorijiy davlatlar tajribasi quyidagicha tavsiflanadi:

AQSh tajribasi sifatida xizmatlar sohasi mijozga yo‘naltirilgan yondashuv asosida shakllangan bo‘lib, CRM tizimlari keng qo‘llaniladi. Germaniya tajribasi orqali sifat menejmenti va xizmat jarayonlarining avtomatlashtirilishi asosiy o‘rinda turadi. ISO 9001 kabi xalqaro standartlar asosida xizmat ko‘rsatish sifati doimiy nazorat qilinadi. Yaponiya tajribasida keltirilishicha “Kaizen” falsafasi asosida xizmat jarayonlarini uzluksiz takomillashtirishga katta e’tibor qaratiladi. Xodimlar xizmat sifatini oshirishda faol ishtirok etadi, xizmat madaniyati yuqori darajada rivojlangan.

Janubiy Koreya tajribasi xizmatlar sohasida raqamli texnologiyalar keng joriy etilgan. Mobil ilovalar, onlayn platformalar va “aqlli xizmatlar” (smart services) orqali xizmat ko‘rsatishning qulayligi va tezligi ta’minlanadi. Singapur tajribasi davlat va xususiy sektor o‘rtasidagi hamkorlik asosida xizmat ko‘rsatish tizimi tashkil etilgan. “Bitta darcha” (single window) tamoyili orqali xizmatlar tez va muvofiqlashtirilgan holda taqdim etiladi. Shvetsiya tajribasi xizmatlar sohasida ekologik barqarorlik tamoyillari keng qo‘llaniladi. Xizmat ko‘rsatishda “yashil” (green) yondashuvlar, ekologik xavfsizlik va ijtimoiy mas’uliyat muhim o‘rin egallaydi.

Tahlil qilingan xorijiy tajribalar asosida shuni ta’kidlash mumkinki, xizmat ko‘rsatish

korxonalarining raqobatbardoshligini oshirish zamonaviy boshqaruv yondashuvlari, raqamli texnologiyalarni keng joriy etish, xizmat sifati va mijoz ehtiyojlariga moslashuvchanlik orqali amalga oshirilmoqda. AQSh, Germaniya, Yaponiya, Janubiy Koreya kabi mamlakatlar tajribasi xizmatlar sohasini iqtisodiyotning yetakchi tarmog‘iga aylantirishda muhim omillardan foydalanayotganini ko‘rsatadi. Ularning tajribasi O‘zbekiston uchun ham amaliy ahamiyatga ega bo‘lib, milliy xizmat ko‘rsatish tizimining samaradorligini oshirishda foydali bo‘lishi mumkin.

Yuqorida keltirilgan xulosalardan kelib chiqqan holda quyidagi takliflarni ilgari suramiz:

Mijozga yo‘naltirilgan xizmat tizimini shakllantirish orqali xizmat ko‘rsatish korxonalarida har bir mijozning ehtiyojlarini inobatga oladigan, sodiqlik dasturlari va shaxsiy yondashuvga asoslangan xizmat modelini joriy etish lozim.

Raqamli texnologiyalarni keng joriy etish natijasida mobil ilovalar, onlayn xizmat ko‘rsatish platformalari, CRM tizimlari orqali xizmatlarning tezkorligi va qulayligini oshirish maqsadga muvofiq.

Raqobatbardoshlikni oshirishda sifat menejmenti tizimlarini qo‘llash ISO kabi xalqaro standartlarga asoslangan sifat nazorati tizimlarini joriy etish orqali xizmat sifatining barqarorligini ta‘minlash zarur.

Kadrlar salohiyatini rivojlantirish borasida xizmat ko‘rsatish madaniyatini shakllantirish, xodimlar malakasini oshirish, xizmat ko‘rsatishda muloyimlik va professionallikni kuchaytirish bo‘yicha doimiy treninglar tashkil etilishi lozim.

Foydalanilgan adabiyotlar ro‘yxati:

1. O‘zbekiston Respublikasi Prezidenti Sh.M.Mirziyoyevning 2025-yil 27-fevraldagi “Xizmatlar sohasi barqaror rivojlanishi uchun qulay shart-sharoitlar yaratishga oid qo‘shimcha chora-tadbirlar to‘g‘risida”gi PQ-78-son Qarori. <https://lex.uz/uz/docs/-7408455>
2. Abduraxmanova Shoxida Ravshanovna. Raqobatbardosh ustunliklar yaratish: korxonalar samaradorligining asosiy omili sifatida // Raqamli iqtisodiyot (Цифровая экономика). 2024. №9. URL: <https://cyberleninka.ru/article/n/raqobatbardosh-ustunliklar-yaratish-korxonalar-samaradorligining-asosiy-omili-sifatida>
3. М.Портер. Конкуренция: Пер. с англ. / Майкл Портер. – М. и др.: Вильямс, 2003. 605 с.
4. Scott В. Competitiveness: Self -help for a Worrnsening Problem [Текст] / В. Scott. - Harvard Business Review., 1989. No6. Pp. 115-121.
5. Смирнова Е. С. Зарубежный опыт повышения конкурентоспособности и возможности его использования в российских условиях // Современная конкуренция. 2010. №6. URL: <https://cyberleninka.ru/article/n/zarubezhnyy-opyt-povysheniya-konkurentosposobnosti-i-vozmozhnosti-ego-ispolzovaniya-v-rossiyskih-usloviyah>

<p>Д.Мирзаахмедов</p> <p>Зарубежный опыт повышения конкурентоспособности предприятий сферы услуг</p>	<p>D.Mirzaakhmedov</p> <p>Foreign experience of increasing the competitiveness of service enterprises</p>
<p>Аннотация. В данной работе анализируется опыт зарубежных стран, направленный на повышение конкурентоспособности предприятий сферы услуг. В частности, были изучены важные аспекты развития сферы услуг, инновационные подходы, клиентоориентированный сервис, использование цифровых технологий, качество обслуживания и стратегии увеличения человеческих ресурсов в таких странах, как США, Германия, Япония и Южная Корея.</p> <p>Ключевые слова: сфера услуг, зарубежный опыт, инновации, цифровые технологии, клиентоориентированный сервис, качество обслуживания, стратегическое управление, сфера услуг, человеческие ресурсы.</p>	<p>Abstract. This work analyzes the experiences of foreign countries aimed at increasing the competitiveness of service enterprises. In particular, important aspects of the development of the service sector, innovative approaches, customer-oriented service, the use of digital technologies, service quality and strategies for increasing human resources in countries such as the USA, Germany, Japan and South Korea were studied.</p> <p>Keywords: service sector, foreign experience, innovation, digital technology, customer-oriented service, service quality, strategic management, service sector, human resources.</p>

ISSN 2091-5187

☞ “СЕРВИС” ☞

Журнал Самарқанд иқтисодиёт ва сервис институти таҳририят
бўлимида нашрга тайёрланди.

19.05.2025 йилда теришга берилди. 06.06.2025 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 13,75. Адади 100 нусха. Буюртма № 0036А/25

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, 2025.