O‘ZBEKISTON RESPUBLIKASI OLIY TA’LIM, FAN VA INNOVATSIYALAR VAZIRLIGI

SAMARQAND IQTISODIYOT VA SERVIS INSTITUTI

“REAL IQTISODIYOT” KAFEDRASI

“Xizmatlar sohasida tarkibiy o‘zgarishlarni amalga oshirishning zamonaviy texnologiyalari”

xalqaro ilmiy-amaliy anjuman

MATERIALLARI TO‘PLAMI

2025-yil 25-mart

II bo‘lim

SAMARQAND-2025

O‘ZBEKISTON RESPUBLIKASI OLIY TA’LIM, FAN VA INNOVATSIYALAR VAZIRLIGI

SAMARQAND IQTISODIYOT VA SERVIS INSTITUTI

“REAL IQTISODIYOT” KAFEDRASI

“Xizmatlar sohasida tarkibiy o‘zgarishlarni amalga oshirishning zamonaviy texnologiyalari”

xalqaro ilmiy-amaliy anjuman

MATERIALLARI TO‘PLAMI

2025-yil 25-mart

II bo‘lim

SAMARQAND-2025

UO‘K: 338.46
X 59
KBK: 65.9(2)30

Xizmatlar sohasida tarkibiy o‘zgarishlarni amalga oshirishning zamonaviy texnologiyalari // xalqaro ilmiy-amaliy anjuman materiallari. 2025-yil 25-mart. Samarqand, SamISI, 2025. – 336 bet.

To‘plovchi va nashrga tayyorlovchi:
Z.S.Artikov – iqtisodiyot fanlari bo‘yicha falsafa doktori, dotsent.

Nashr uchun mas’ullar:
D.X.Aslanova – iqtisodiyot fanlari nomzodi, professor;
G.M.Shadiyeva – iqtisodiyot fanlari doktori, professor;
B.A.Abdukarimov – iqtisodiyot fanlari nomzodi, dotsent;
T.S.Sharipov – iqtisodiyot fanlari nomzodi, dotsent;
Sh.O.Quvandiqov – iqtisodiyot fanlari doktori, dotsent;
Sh.A.Sultonov – iqtisodiyot fanlari nomzodi, dotsent;
R.J.Qurbonova – iqtisodiyot fanlari bo‘yicha falsafa doktori, dotsent;
U.N.Nurmorodov – iqtisodiyot fanlari bo‘yicha falsafa doktori, dotsent;
Z.I.Abdullayeva – iqtisod fanlari bo‘yicha falsafa doktori, dotsent v.b.;
B.O.Do‘stmatov – iqtisodiyot fanlari bo‘yicha falsafa doktori, dotsent;
A.P.Xazratov – iqtisodiyot fanlari bo‘yicha falsafa doktori, dotsent;
L.U.Maxmudov – iqtisodiyot fanlari bo‘yicha falsafa doktori, dotsent;
Z.K.Raximov – iqtisodiyot fanlari bo‘yicha falsafa doktori, dotsent v.b.;

Sahifalovchilar:
M.E.Erdonov – SamISI “Real iqtisodiyot” kafedrasi assistenti
Sh.N.Mirzayeva – SamISI “Real iqtisodiyot” kafedrasi assistenti
S.B.Iskandarov – SamISI “Real iqtisodiyot” kafedrasi assistenti
A.I.Asrorov – SamISI “Real iqtisodiyot” kafedrasi assistenti
V.A.Fozilov – SamISI “Real iqtisodiyot” kafedrasi assistenti

Ilmiy-amaliy anjuman materiallarida xizmatlar sohasida tarkibiy o‘zgarishlarni amalga oshirish va zamonaviy texnologiyalarni yaxshilashning nazariy metodologik masalalari,xizmatlar sohasida tarkibiy o‘zgarishlarni amalga oshirishda zamonaviy texnologiyalarni qo‘llashning muammo va yechimlari, xizmatlar sohasida tarkibiy o‘zgarishlarni amalga oshirish va zamonaviy texnologiyalardan hududlarni ijtimoiy-iqtisodiy rivojlantirishda foydalanish,xizmatlar sohasida tarkibiy o‘zgarishlarni amalga oshirishning zamonaviy texnologiyalarini yaxshilash dasturlari va rivojlantirish strategiyasini ishlab chiqish masalalari,xizmatlar sohasida tarkibiy o‘zgarishlarni amalga oshirishning zamonaviy texnologiyalarini qo‘llashda investitsion va innovatsion masalalar bo‘yicha nazariy hamda amaliy tavsiyalar o‘rin olgan.

Ushbu to‘plamda professor-o‘qituvchilar, doktorantlar, mustaqil tadqiqotchilar, magistrlar va iqtidorli talabalarning xizmatlar sohasida tarkibiy o‘zgarishlarni amalga oshirishning zamonaviy texnologiyalariga bag‘ishlangan maqola va tezislari o‘rin olgan.

To‘plam materiallaridan iqtisodiyot yo‘nalishida tahsil olayotgan bakalavrlar, magistrlar, doktorantlar, mustaqil izlanuvchilar, davlat idoralari xizmatchilari va shu soha mutaxassislari o‘z faoliyatlarida foydalanishi mumkin.

Tezislar mualliflar tahririda bosilmoqda. Ularda keltirilgan raqamlar, faktлar, xulosa va tavsiyalarga mualliflar mas’ul. Ularning ayrim fikrlari tashkiliy guruh qarashlariga to‘g‘ri kelmasligi mumkin.

В материалах научно-практической конференции рассмотрены теоретические и методические вопросы осуществления структурных изменений в сфере услуг и совершенствования современных технологий, проблемы и решения использования современных технологий при реализации структурных изменений в сфере услуг, реализации структурных изменений в сфере услуг и использования современных технологий в социально-экономическом развитии регионов, вопросы разработки программ и стратегии развития реализации структурных изменений в сфере услуг, программы совершенствования современных технологий в сфере услуг. теоретические и практические рекомендации по инвестиционно-инновационным вопросам применения современных технологий реализации изменений.

В сборнике собраны статьи и тезисы профессоров, преподавателей, докторантов, независимых исследователей, магистров и талантливых студентов о современных технологиях реализации структурных изменений в сфере услуг.

Материалы сборника могут использовать бакалавры, магистры, докторанты, независимые исследователи, сотрудники государственных органов и специалисты данной области, обучающиеся в области экономики.

Тезисы редактируются авторами. Авторы несут ответственность за представленные в них цифры, факты, выводы и рекомендации. Некоторые их мнения могут не соответствовать взглядам организационной группы.

The materials of the scientific and practical conference include theoretical and methodological issues of implementing structural changes and improving modern technologies in the services sector, problems and solutions of using modern technologies in implementing structural changes in the services sector, implementing structural changes in the services sector and using modern technologies in the socio-economic development of regions, issues of developing programs and development strategies for improving modern technologies for implementing structural changes in the services sector, theoretical and practical recommendations on investment and innovation issues in applying modern technologies for implementing structural changes in the services sector.

This collection contains articles and theses by professors, doctoral students, independent researchers, masters and talented students on modern technologies for implementing structural changes in the services sector.

The materials in the collection can be used by bachelors, masters, doctoral students, independent researchers, government officials and specialists in this field studying in the field of economics.

Abstracts are edited by the authors. The authors are responsible for the figures, facts, conclusions and recommendations presented therein. Some of their views may not reflect those of the organizational group.

ISBN: 978-9910-702-99-0

© Samarqand iqtisodiyot va servis instituti, 2025.
© “STEP-SEL” MChJ nashriyoti, 2025.

- iqtsiodiy samaradorlik darajasi yuqori bo‘ladi, bu degani innovatsion texnologiyalar (avtomatlashtirish, sun’iy intellekt, IoT) joriy qilinishi orqali yuk va yo‘lovchi tashishda sezilarli ijobiy o‘zgarishlar bo‘ladi;
- xavfsizlik darajasi oshadi, avariyalar kamyadi;
- qayta tiklanuvchi energiya manbalaridan foydalanib poezdlarni elektrlashtirish oqibatida energiya samaradorligi oshadi;
- onlayn bilet sotish, yuk va yo‘lovchilar qatnovini raqamlashtirish xizmat sifatini oshiradi, ekologiyaga ijobiy ta’sir qiladi, infrastruktura zamonaviylashadi;

Demak, innovatsion rivojlanishni ta’minlash orqali temir yo‘l transportini har tomonlama rivojlanishiga ijobiy ta’sir qiladi.

Миллий иқтисодиётни модернизациялаш шароитида мамлакат хизмат кўрсатиш корхоналари инновацион жараёнларини ривожлантиришнинг назарий асослари

Самарқанд иқтисодиёт ва сервис институти
“Реал иқтисодиёт кафедраси” доценти, PhD
Дусматов Бегмухаммад Олимжонович
Самарқанд иқтисодиёт ва сервис институти
мустақил тадқиқотчиси
Насруллаев Феруз Фурқатович

Аннотация: Ушбу мақолада Ўзбекистонда амалга оширилаётган иқтисодий ислоҳотларнинг чуқурлашуви билан, биринчи навбатда, унинг барқарор иқтисодий ўсиши учун инновациялар талаб қилинади. Хизмат кўрсатиш соҳаси иқтисодиётнинг барча тармоқларида барқарор иқтисодий ўсишга ўтиш илм-фан ва техника ютуқларидан фойдаланишни рағбатлантирмасдан, янги технологияларни жорий этиш, хизмат кўрсатиш тармоғининг барча фан ва техника соҳалари илмий-техник фаолиятини жадаллаштириш имконини бериши мумкин эмас. Инновацион фаолиятни ривожлантириш ва рағбатлантиришнинг асосий йўналишларидан бири инновацион инфратузилмани яратишдир.

Калит сўзлар: Хизмат кўрсатиш тармоқлари, молиявий хизматлар, молиявий корхоналар, инновация, инновацион хизмат, инновацион инфратузилма

Аннотация. В данной статье показано, что инновации с углублением экономических реформ, проводимых в Узбекистане, необходимы, прежде всего, для его устойчивого экономического роста. Сфера услуг переход к устойчивому экономическому росту во всех отраслях экономики невозможен без стимулирования использования достижений науки и техники, внедрения новых технологий, ускорения научно-технической деятельности всех отраслей науки и техники сферы услуг. Одним из основных направлений развития и стимулирования инноваций является создание инновационной инфраструктуры.

Ключевые слова: Сервисные сети, финансовые услуги, финансовые предприятия, инновации, инновационные услуги, инновационная инфраструктура.

Annotation: This article shows that innovations with the deepening of economic reforms carried out in Uzbekistan are necessary, first of all, for its sustainable economic growth. The transition to sustainable economic growth in all sectors of the economy is impossible without stimulating the use of science and technology, the introduction of new technologies, and the

acceleration of scientific and technical activities in all branches of science and technology in the service sector. One of the main directions of development and stimulation of innovations is the creation of an innovative infrastructure.
Keywords: Service networks, financial services, financial enterprises, innovation, innovative services, innovative infrastructure

Хизматлар кўрсатиш тармоқлари иқтисодиётида инновацияларга асосий эътибор берилади, чунки унинг рақобатбардошлиги, бозор имкониятлари ва бозорда мавжуд фаолият самарадорлиги корхонанинг, саноатнинг, минтақанинг ёки давлатнинг инновацион фаолиятига бевосита боғлиқ бўлиб ҳисобланади.

Бугунги кунда ички бозорларда кичик хизмат кўрсатиш субьектлари ишлаб чиқараётган хизматларнинг рақобатбардошлигини оширишга, иқтисодий ўсишни таъминлаш муаммоларини ҳал қилишга кўмак берувчи хусусий тадбиркорлик ва инновация жараёнлари каби янги йўналишларни шакллантириш ва ривожлантириш зарур.

Кичик хизмат кўрсатиш субьектлари ишлаб чиқаришида инновацион жараёнларни ўрганиш, мамлакатнинг инновацион салоҳиятидан самарали фойдаланиш асосида хизмат кўрсатишнинг тармоқларини ривожлантириш, хизмат кўрсатиш тармоғининг барча фан ва техника соҳалари илмий-техник фаолиятини жадаллаштириш.

Хизмат кўрсатиш ишлаб чиқаришининг асосий мақсади аҳолининг турмуш даражасини ошириш, аҳолининг бандлиги ва даромадларини ошириш, шунингдек, республиканинг иқтисодий салоҳиятини мустаҳкамлашдан иборат. Хизмат кўрсатиш соҳасидаги давлат сиёсати соҳада инновацион жараёнларнинг устуворликларини белгилаш бўйича аниқ чора-тадбирлар мажмуини ташкил этади, унинг ривожланиши ва амалга оширилиши кичик хизматлар ишлаб чиқаришини модернизациялашни жадаллаштиришга таъсир қилади.

Республика хизматлар ишлаб чиқаришида амалга оширилаётган иқтисодий ислоҳотларнинг биринчи босқичида ижтимоий-иқтисодий ўзгаришларнинг чуқурлашиши кузатилди:

минтақаларда хизматлар соҳасида иқтисодий муносабатларни ислоҳ қилишнинг ҳуқуқий асосларини яратди;

хизматлар ишлаб чиқаришининг тубдан янги механизмининг асослари, хизматлар ишлаб чиқаришини молиялаштириш ва суғурталаш тизими, ишлаб чиқарилаётган маҳсулотлар учун ўзаро ҳисоб-китоблар, хизматлар ишлаб чиқарувчиларининг иқтисодий мустақиллиги ва бошқалар ишлаб чиқилди;

Хизматлар соҳасида амалга оширилаётган ислоҳотлар, ишлаб чиқариш самарадорлигини ошириш ва ишлаб чиқариш ҳажмларининг барқарор ўсишини таъминлаш учун эгаларининг мотивациясини ошириш тамойилига мувофиқ давом этмоқда (1-жадвал).

Мамлакатни хизматлар ишлаб чиқариши кўрсаткичларининг динамикасини таҳлил қилиш, хизматлар ишлаб чиқаришини диверсификация қилиш ва минтақаларда бозор инфратузилмасини яратиш учун ижобий

жараёнлар билан бирга, салбий тенденциялар ҳам мавжуд: инвестицион соҳада давлат томонидан қўллаб-қувватлашнинг пасайиши;

Хулоса қилиб айтганда, иқтисодиётнинг хизмат кўрсатиш тармоғини давлат кўмаги орқали инновацион ривожлантириш республиканинг хизмат соҳасини устувор йўналишига айланди. Шу билан бирга, иқтисодий механизмлардан имтиёзли фойдаланиш (харажатларни қоплаш, нархларни қўллаб-қувватлаш, субсидиялар, мақсадли дастурларни ишлаб чиқиш ва амалга ошириш, солиқ имтиёзлари ва бошқалар) кичик молиявий хизмат кўрсатиш корхоналарининг барқарор ривожланишини таъминлаш ва самарали инновацион тизимни шакллантириш учун қулай муҳит яратади.

1-жадвал.

Ўзбекистон Республикасида Хизматлар соҳасининг асосий турлари бўйича кўрсаткичлари[59]

(2022-2023 йиллар)

Хизмат турларининг номи	*Хизматлар ҳажми, млрд. сўмда*		*Улуши, % да*	*Ўсиш суръати, % да*
	2022 й.	*2023 й.*		
Хизматлар – жами	**366 891,0**	**470 286,5**	**100,0**	**113,7**
шундан асосий турлари бўйича:				
алоқа ва ахборотлаштириш хизматлари	24 508,1	32 226,6	6,9	124,6
молиявий хизматлар	80 849,1	106 363,8	22,6	120,6
транспорт хизматлари	83 985,6	108 477,7	23,1	108,0
шу жумладан: автотранспорт хизматлари	*41 726,8*	*51 272,7*	*10,9*	*108,4*
яшаш ва овқатланиш хизматлари	13 115,6	18 327,3	3,9	112,6
савдо хизматлари	89 816,2	110 662,4	23,5	110,2
кўчмас мулк билан боғлиқ хизматлар	9 581,7	12 064,3	2,6	113,3
таълим соҳасидаги хизматлар	15 858,4	20 418,4	4,3	122,8
соғлиқни сақлаш соҳасидаги хизматлар	6 613,1	8 441,2	1,8	111,6
ижара хизматлари	6 471,7	7 542,6	1,6	105,2
компьютерлар ва маиший товарларни таъмирлаш бўйича хизматлар	5 707,3	7 021,5	1,5	106,6
шахсий хизматлар	8 670,8	10 916,0	2,3	106,3
меъморчилик, муҳандислик изланишлари, техник синовлар ва таҳлил соҳасидаги хизматлар	7 284,2	7 959,7	1,7	100,2
бошқа хизматлар	14 429,2	19 865,0	4,2	120,6

[59] Ўзбекистон Республикаси Президенти ҳузуридаги Давлат статистика агентлиги

Фойдаланилган адабиётлар

1. Кадыров А.М., Дусматов Б.А. РАЗВИТИЕ ИНФОРМАЦИОННО-КОММУНИКАЦИОННЫХ ТЕХНОЛОГИЙ И ЕГО ВЗАИМОСВЯЗЬ С РОСТОМ КОНКУРЕНТОСПОСОБНОСТИ ЭКОНОМИКИ УЗБЕКИСТАНА //Актуальные проблемы экономики и управления на предприятиях машиностроения, нефтяной и газовой промышленности в условиях инновационно-ориентированной экономики. 2013. №. 1. – С. 255−259.
2. Дусматов Б.О. Основные показатели оценки эффективности инновационных проектов в АПК //Инновации и инвестиции. 2018. №. 8. – С. 8−12.
3. Dusmatov B.O., Fozilov V.A. Innovative Approaches to Managing the Development of Industrial Enterprises //International journal on economics, finance and sustainable development. 2023.
4. Stat.uz

Цифровизация и инновации в обслуживании клиентов на современных предприятиях

Абдуллаева Зульфия Иззатовна,
и.о.доц. кафедры «Реальная экономика»
Самаркандский институт экономики и сервиса (СИЭиС)
Тел.+998933516537
E-mail: abdullaevazulfiya70@ gmail.com.

Аннотация. Данный тезис раскрывает актуальность использования цифровизации и инновации, которые являются неотъемлемой частью современной трансформации клиентского сервиса. Также затронуты вопросы повышения качества обслуживания с помощью использования искусственного интеллекта, облачных технологий, аналитики данных, мобильных приложений и других цифровых решений. Даны предложения по расширению компаниями доступности своих услуг.

Ключевые слова и словосочетания: чат-боты, Облачные технологии, Инновации, обслуживание клиентов, голосовые ассистенты, виртуальные помощники, Blockchain.

Annotatsiya. Ushbu tezis mijozlarga xizmat ko'rsatishning zamonaviy transformatsiyasining ajralmas qismi bo'lgan raqamlashtirish va innovatsiyalardan foydalanishning dolzarbligini ochib beradi. Sun’iy intellekt, bulutli texnologiyalar, ma’lumotlar tahlili, mobil ilovalar va boshqa raqamli yechimlarni qo‘llash orqali xizmat ko‘rsatish sifatini oshirish masalalariga ham to‘xtalib o‘tildi. Kompaniyalarga o'z xizmatlaridan foydalanish imkoniyatlarini kengaytirish bo'yicha takliflar beriladi.

Kalit so'zlar va iboralar: chatbotlar, bulutli texnologiyalar, innovatsiyalar, mijozlarga xizmat ko'rsatish, ovozli yordamchilar, virtual yordamchilar, Blockchain.

Abstract. This thesis reveals the relevance of using digitalization and innovation, which are an integral part of the modern transformation of customer service. Also touched upon are issues of improving the quality of service through the use of artificial intelligence, cloud technologies, data analytics, mobile applications and other digital solutions. Proposals are given for companies to expand the availability of their services.

К.Пардаева	Стратегии развития транспортных услуг в Узбекистане	227
Ш.Н.Мирзаева **Х.М.Рахматов**	Государственные программы субсидирования и их влияние на малый и средний бизнес	230
V SHO‘BA. XIZMATLAR SOHASIDA TARKIBIY O‘ZGARISHLARNI AMALGA OSHIRISHNING ZAMONAVIY TEXNOLOGIYALARINI QO‘LLASHDA INVESTITSION VA INNOVATSION MASALALAR.		
Цой Марина Петровна	Инновационные инвестиции в сферу услуг	234
Z.A.Axmedov	Tibbiy xizmatlar tashkiliy-iqtisodiy mexanizmlarini takomillashtirishda tibbiy sug‘urta bozorini rivojlantirish zaruriyati va institutsional asoslari	238
Sh.A.Sultonov **O. X.Olimov**	Transport xizmatlari bozorida innovatsion texnologiyalarni joriy etish	242
А.Х.Джумаев	Инвестиции в человеческий капитал.	244
F.B.Shakirova	Temir yo‘l transporti innovatsion faoliyatiga ta’sir etuvchi omillar	248
Б.О.Дусматов **Ф.Ф.Насруллаев**	Миллий иқтисодиётни модернизациялаш шароитида мамлакат хизмат кўрсатиш корхоналари инновацион жараёнларини ривожлантиришнинг назарий асослари	252
З.И.Абдуллаева	Цифровизация и инновации в обслуживании клиентов на современных предприятиях	256
Z.I. Usmanova **B.E.Xajikulov**	Xolistik marketing strategiyalarining turizm xizmatlari bozorida innovatsiyalar bilan integratsiyasi	259
М.Р.Батырбекова **Д.С.Кадырбекова**	Инновационные подходы к развитию экотуризма в восточно-казахстанской области	263
А.Х.Джумаев	Хизматлар соҳасида инновацион фаолиятни ривожлантиришнинг қонуниятлари, хусусиятлари ва муаммолари.	269
М.Э.Эрдонов	Влияние экономических инвестиций в бизнес инфраструктуру на экономический рост	274
B.D.Eshniyozov	Umumiy ovqatlanish korxonalari uchun raqobatbardoshlikni oshirishda innovatsion xizmatlarni kengaytirish (oilaviy korxonalar misolida)	278
M.A.Mutalova	HR texnologiyalarining xizmatlar sohasidagi tarkibiy o‘zgarishlarga ta’siri: investitsion va innovatsion yondashuvlar	281
R.J.Kurbanova **D.Khakimov**	Korxonalarning innovatsion faoliyatini baholashning xalqaro tajribasi	286

“Xizmatlar sohasida tarkibiy o‘zgarishlarni amalga oshirishning zamonaviy texnologiyalari”

xalqaro ilmiy-amaliy anjuman

MATERIALLARI TO‘PLAMI

2025-yil 25-mart

“STAP-SEL” MChJ nashriyoti,
Samarqand - 2025.

ISBN: 978-9910-702-99-0

Tasdiqnona № 033337 (27.07.2022)
Nashrga ruxsat etildi: 24.03. 2025 y.
© **“STAP-SEL” MChJ** nashriyoti
Samarqand – 2025 y.

5235

25.03. 2025 y. chop etildi
Qog‘oz bichimi A5, 60x84 1/16, Ofset qog‘ozi.
“Times New Roman” garniturasi.
Nashr bosma tabog‘i 21.00
Buyurtma № 0011B/25. Adadi 50 nusxa

Samarqand iqtisodiyot va servis institutining matbaa bo‘limida chop etildi.
LICENSE № 025316.
REESTR № X-119112.
Manzil: Samarqand shahar, Shoxrux ko’chasi 60-uy.

ISBN: 978-9910-702-99-0

