

MUHANDISLIK

& IQTISODIYOT

No1

ijtimoiy-iqtisodiy, innovatsion texnik,
fan va ta'limga oid ilmiy-amaliy jurnal

2026

yanvar



Milliy nashrlar

OAK: <https://oak.uz/pages/4802>

05.00.00 - Texnika fanlari

08.00.00 - Iqtisodiyot fanlar



Google Scholar

OPEN ACCESS

ULRICHSWEB[™]
GLOBAL SERIALS DIRECTORY

Academic Resource Index
ResearchBib

ISSN INTERNATIONAL STANDARD SERIAL NUMBER INTERNATIONAL CENTRE

CYBERLENINKA

OpenAIRE

ROAD

INDEX COPERNICUS INTERNATIONAL

BASE

Crossref

НАУЧНАЯ ЭЛЕКТРОННАЯ БИБЛИОТЕКА LIBRARY.RU



ISSN: 3060-463X

РЭУ.РФ
РОССИЙСКИЙ ЭКОНОМИЧЕСКИЙ УНИВЕРСИТЕТ
ИМЕНИ Г.В. ПЛЕХАНОВА
ТАШКЕНТСКИЙ ФИЛИАЛ



muhandislik **& iqtisodiyot**

ijtimoiy-iqtisodiy, innovatsion texnik,
fan va ta'limga oid ilmiy-amaliy jurnal

Elektron nashr, 507 sahifa.
2026-yil, yanvar

Bosh muharrir:

Zokirova Nodira Kalandarovna, iqtisodiyot fanlari doktori, DSc, professor

Bosh muharrir o'rinbosari:

Shakarov Zafar G'afurovich, iqtisodiyot fanlari bo'yicha falsafa doktori, PhD, dotsent

Tahrir hay'ati:

Abduraxmanov Kalandar Xodjayevich, O'z FA akademigi, iqtisodiyot fanlari doktori, professor

Sharipov Kongratbay Avezimbetovich, texnika fanlari doktori, professor

Maxkamov Baxtiyor Shuxratovich, iqtisodiyot fanlari doktori, professor

Abduraxmanova Gulnora Kalandarovna, iqtisodiyot fanlari doktori, professor

Shaumarov Said Sanatovich, texnika fanlari doktori, professor

Turayev Bahodir Xatamovich, iqtisodiyot fanlari doktori, professor

Nasimov Dilmurod Abdulloyevich, iqtisodiyot fanlari doktori, professor

Allayeva Gulchexra Jalgasovna, iqtisodiyot fanlari doktori, professor

Arabov Nurali Uralovich, iqtisodiyot fanlari doktori, professor

Maxmudov Odiljon Xolmirzayevich, iqtisodiyot fanlari doktori, professor

Xamrayeva Sayyora Nasimovna, iqtisodiyot fanlari doktori, professor

Bobonazarova Jamila Xolmurodovna, iqtisodiyot fanlari doktori, professor

Irmatova Aziza Baxromovna, iqtisodiyot fanlari doktori, professor

Bo'taboyev Mahammadjon To'ychiyevich, iqtisodiyot fanlari doktori, professor

Shamshiyeva Nargizaxon Nosirxuja kizi, iqtisodiyot fanlari doktori, professor,

Xolmuxamedov Muhsinjon Murodullayevich, iqtisodiyot fanlari nomzodi, dotsent

Xodjayeva Nodiraxon Abdurashidovna, iqtisodiyot fanlari nomzodi, dotsent

Amanov Otabek Amankulovich, iqtisodiyot fanlari bo'yicha falsafa doktori (PhD), dotsent

Toxirov Jaloliddin Ochil o'g'li, texnika fanlari bo'yicha falsafa doktori (PhD)

Qurbonov Samandar Pulatovich, iqtisodiyot fanlari bo'yicha falsafa doktori (PhD)

Zikriyoyev Aziz Sadulloyevich, iqtisodiyot fanlari bo'yicha falsafa doktori (PhD)

Tabayev Azamat Zaripbayevich, iqtisodiyot fanlari bo'yicha falsafa doktori (PhD)

Sxay Lana Aleksandrovna, iqtisodiyot fanlari bo'yicha falsafa doktori (PhD), dotsent

Ismoilova Gulnora Fayzullayevna, iqtisodiyot fanlari nomzodi, dotsent

Djumaniyazov Umrbek Iloxamovich, iqtisodiyot fanlari nomzodi, dotsent

Kasimova Nargiza Sabitdjanovna, iqtisodiyot fanlari nomzodi, dotsent

Kalanova Moxigul Baxritdinovna, dotsent

Ashurzoda Luiza Muxtarovna, iqtisodiyot fanlari bo'yicha falsafa doktori (PhD)

Sharipov Sardor Begmaxmat o'g'li, iqtisodiyot fanlari bo'yicha falsafa doktori (PhD)

Sharipov Botirali Roxataliyevich, iqtisodiyot fanlari nomzodi, professor

Tursunov Ulug'bek Sativoldiyevich, iqtisodiyot fanlari doktori (DSc), dotsent

Bauyetdinov Majit Janizaqovich, Toshkent davlat iqtisodiyot universiteti dotsenti, PhD

Botirov Bozorbek Musurmon o'g'li, Texnika fanlari bo'yicha falsafa doktori (PhD)

Sultonov Shavkatjon Abdullayevich, Kimyo fanlari doktori, (DSc)

Jo'raeva Malohat Muhammadovna, filologiya fanlari doktori (DSc), professor.

Yusupov Maxamadamin Abduxamidovich, iqtisodiyot fanlari nomzodi (DSc), professor

Kalonova Moxigul Baxritdinovna, iqtisodiyot fanlari nomzodi (PhD), dotsent

Mirzayev Kulmamat Djanzakovich, iqtisodiyot fanlari nomzodi (DSc), professor.

Karimova Nilufar Sadirdin qizi, iqtisodiyot fanlari bo'yicha falsafa doktori (PhD)

Norboyev Odil Abrayevich, iqtisodiyot fanlari bo'yicha falsafa doktori (PhD), dotsent

Nasimov Dilmurod Abdulloyevich, iqtisodiyot fanlari doktori (DSc), professor

muhandislik & iqtisodiyot

ijtimoiy-iqtisodiy, innovatsion texnik,
fan va ta'limga oid ilmiy-amaliy jurnal

- 05.01.00 – Axborot texnologiyalari, boshqaruv va kompyuter grafikasi
- 05.01.01 – Muhandislik geometriyasi va kompyuter grafikasi. Audio va video texnologiyalari
- 05.01.02 – Tizimli tahlil, boshqaruv va axborotni qayta ishlash
- 05.01.03 – Informatikaning nazariy asoslari
- 05.01.04 – Hisoblash mashinalari, majmualari va kompyuter tarmoqlarining matematik va dasturiy ta'minoti
- 05.01.05 – Axborotlarni himoyalash usullari va tizimlari. Axborot xavfsizligi
- 05.01.06 – Hisoblash texnikasi va boshqaruv tizimlarining elementlari va qurilmalari
- 05.01.07 – Matematik modellashtirish
- 05.01.11 – Raqamli texnologiyalar va sun'iy intellekt
- 05.02.00 – Mashinasozlik va mashinashunoslik
- 05.02.08 – Yer usti majmualari va uchish apparatlari
- 05.03.02 – Metrologiya va metrologiya ta'minoti
- 05.04.01 – Telekommunikatsiya va kompyuter tizimlari, telekommunikatsiya tarmoqlari va qurilmalari. Axborotlarni taqsimlash
- 05.05.03 – Yorug'lik texnikasi. Maxsus yoritish texnologiyasi
- 05.05.05 – Issiqlik texnikasining nazariy asoslari
- 05.05.06 – Qayta tiklanadigan energiya turlari asosidagi energiya qurilmalari
- 05.06.01 – To'qimachilik va yengil sanoat ishlab chiqarishlari materialshunosligi
- 05.08.03 – Temir yo'l transportini ishlatish
- 05.09.01 – Qurilish konstruksiyalari, bino va inshootlar
- 05.09.04 – Suv ta'minoti. Kanalizatsiya. Suv havzalarini muhofazalovchi qurilish tizimlari
- 10.00.06 – Qiyosiy adabiyotshunoslik, chog'ishtirma tilshunoslik va tarjimashunoslik
- 10.00.04 – Yevropa, Amerika va Avstraliya xalqlari tili va adabiyoti
- 08.00.01 – Iqtisodiyot nazariyasi
- 08.00.02 – Makroiqtisodiyot
- 08.00.03 – Sanoat iqtisodiyoti
- 08.00.04 – Qishloq xo'jaligi iqtisodiyoti
- 08.00.05 – Xizmat ko'rsatish tarmoqlari iqtisodiyoti
- 08.00.06 – Ekonometrika va statistika
- 08.00.07 – Moliya, pul muomalasi va kredit
- 08.00.08 – Buxgalteriya hisobi, iqtisodiy tahlil va audit
- 08.00.09 – Jahon iqtisodiyoti
- 08.00.10 – Demografiya. Mehnat iqtisodiyoti
- 08.00.11 – Marketing
- 08.00.12 – Mintaqaviy iqtisodiyot
- 08.00.13 – Menejment
- 08.00.14 – Iqtisodiyotda axborot tizimlari va texnologiyalari
- 08.00.15 – Tadbirkorlik va kichik biznes iqtisodiyoti
- 08.00.16 – Raqamli iqtisodiyot va xalqaro raqamli integratsiya
- 08.00.17 – Turizm va mehmonxona faoliyati

Ma'lumot uchun, OAK
Rayosatining 2024-yil 28-avgustdagi 360/5-son qarori bilan "Dissertatsiyalar asosiy ilmiy natijalarini chop etishga tavsiya etilgan milliy ilmiy nashrlar ro'yxati"ga texnika va iqtisodiyot fanlari bo'yicha "Muhandislik va iqtisodiyot" jurnali ro'yxatga kiritilgan.

Muassis: "Tadbirkor va ishbilarmon" MChJ

Hamkorlarimiz:

1. Toshkent shahridagi G.V.Plexanov nomidagi Rossiya iqtisodiyot universiteti
2. Toshkent davlat iqtisodiyot universiteti
3. Toshkent irrigatsiya va qishloq xo'jaligini mexanizatsiyalash muhandislari instituti" milliy tadqiqot universiteti
4. Islom Karimov nomidagi Toshkent davlat texnika universiteti
5. Muhammad al-Xorazmiy nomidagi Toshkent axborot texnologiyalari universiteti
6. Toshkent davlat transport universiteti
7. Toshkent arxitektura-qurilish universiteti
8. Toshkent kimyo-texnologiya universiteti
9. Jizzax politexnika instituti



MUNDARIJA

ИНСТИТУЦИОНАЛЬНЫЕ И ТЕХНОЛОГИЧЕСКИЕ АСПЕКТЫ ЦИФРОВОЙ ТРАНСФОРМАЦИИ ЖЕЛЕЗНОДОРОЖНОГО ТРАНСПОРТА УЗБЕКИСТАНА.....	26
Каракулов Фарход Зайпудинович	
TRANSPORT TIZIMIGA RAQAMLI TEXNOLOGIYALARNI JORIY ETISH VA TAKOMILLASHTIRISH USULLARI	33
Bababekova Gulchexra Baxtiyarovna	
QURILISH MATERIALLARI ISHLAB CHIQUARUVCHI KORXONALARNING SIFAT MENEJMENTI TIZIMINI BAHOLASH	38
Achilov Ilmurad Nematovich	
TURIZM OBYEKTLARINI RAQAMLI TEXNOLOGIYALAR ASOSIDA RIVOJLANTIRISHNING TASHKILIIY-IQTISODIY MEKANIZMLARI.....	45
Toshtemirov Xojiakbar Qahramon o'g'li	
КАЧЕСТВО КРЕДИТНОГО ПОРТФЕЛЯ БАНКОВ УЗБЕКИСТАНА ЧЕРЕЗ ПРИЗМУ ПРОБЛЕМНЫХ КРЕДИТОВ	51
Алиева Сусанна Сейрановна	
ВЛИЯНИЕ ЛИБЕРАЛИЗАЦИИ И РЫНОЧНЫХ МЕХАНИЗМОВ НА РАЗВИТИЕ ОБЩЕВОДСТВА И КАРАКУЛЕВОДСТВА В ГЛОБАЛЬНОМ МАСШТАБЕ	58
Нуриллаев Жамолиддин Ярашевич	
BARQAROR INVESTITSIYALAR: IQTISODIYOTDAGI ROLI VA DOLZARBLIGI	65
Ruzibayeva Nargiza Xakimovna	
KRAUDFANDING – BARQAROR RIVOJLANISHNI AMALGA OSHIRISH UCHUN INNOVATSION MOLIYAVIY VOSITA SIFATIDA.....	71
Ashurova Oltin Yuldashevna	
FUQAROLIK JAMIYATI INSTITUTLARINI DAVLAT TOMONIDAN QO'LLAB-QUVVATLASHDA MOLIYAVIY BOSHQARUV SAMARADORLIGINI OSHIRISH MASALALARI.....	78
Xusanova Gulsum Baxtiyorovna	
QISHLOQ XO'JALIGI MAHSULOTLARI UCHUN BARQAROR BREND QIYMATINI SHAKLLANTIRISH STRATEGIYALARI	84
Bekmurod Davlatmurotovich Ollaberganov, Zilola Baxramovna Abdikarimova	
TADBIRKORLIK SUBYEKTLARI INVESTITSION JOZIBADORLIGINI OSHIRISHDA KORPORATIV BOSHQARUVNING O'ZIGA XOS XUSUSIYATLARI	89
Atajanov Kamal Atavayevich	
AVTOTRANSFORMATORLARNING TASHQI MAGNIT MAYDONINING MATEMATIK MODELI	96
Pirmatov Nurali Berdiyrovich, Bekishev Allabergen Yergashevich, Baxriddinov Begzod Alibek o'g'li	
O'ZBEKISTON VA JAHON AMALIYOTIDA BUDJET MUASSASALARIDA BUXGALTERIYA HISOBINING RIVOJLANISHIGA RETROSPEKTIV TAHLIL	101
Berdiyev Toshkenboy Panjiyevich	
TIJORAT BANKLARIDA MUAMMOLI KREDITLARNI BOSHQARISH TIZIMINI TAKOMILLASHTIRISH: RISKGA ASOSLANGAN YONDASHUV VA AMALIY MEKANIZMLAR	108
Tojiyev Sardor Dilmurod o'g'li	
TIJORAT BANKLARI DEPOZIT BAZASINI MUSTAHKAMLASHNING O'ZIGA XOS XUSUSIYATLARI	113
Shayxiev Boburbek Ulug'bekovich	
DAVLAT-XUSUSIY SHERIKLIGI ASOSIDA OLIY TA'LIM TIZIMINI TRANSFORMATSIYA QILISHNING KONSEPTUAL MODELI.....	120
Abdullayev Javohir Abdumalik o'g'li	



GEODEZIYA VA GIS TEXNOLOGIYALARINING INTEGRATSIYASI.....	125
<i>Ziynura sabirova</i>	
RESPUBLIKADA UY-JOY QURILISHI SAMARADORLIGINI OSHIRISHDA DAVLAT VA XUSUSIY SEKTOR HAMKORLIGINING O'RNI	129
<i>Otajonov Tohirjon Xo'janazar o'g'li</i>	
СОВЕРШЕНСТВОВАНИЕ СИСТЕМЫ СОЦИАЛЬНО-ТРУДОВЫХ ОТНОШЕНИЙ НА ПРЕДПРИЯТИЯХ ЖЕЛЕЗНОДОРОЖНОГО ТРАНСПОРТА АО «УЗБЕКИСТОН ТЕМИР ЙУЛЛАРИ» В УСЛОВИЯХ СТРУКТУРНЫХ РЕФОРМ.....	133
<i>Кадирова Шарофат Амоновна</i>	
KASBLARNI MODERNIZATSIYA QILISH VA MEHNAT BOZORINING YANGI MODELINI BARPO ETISH	139
<i>Ruziyev Oybek Abdumuminovich, Nurboyev Jaloliddin Mamadiyevich</i>	
O'ZBEKISTONDA AVTOMOBIL BIZNESINING RIVOJLANISH TENDENSIYALARI	143
<i>Saidov Dilshodbek Razzakovich</i>	
QISHLOQ JOYLARIDA MEHNAT RESURSLARIDAN FOYDALANISH SAMARADORLIGINI BAHOLASH USULLARI	148
<i>Amaniyazova Rayhan Bayniyazovna</i>	
ЭКОНОМИЧЕСКАЯ ОЦЕНКА ЭКСПЛУАТАЦИОННОЙ УСТОЙЧИВОСТИ МАЛОМОЩНЫХ СЕТЕВЫХ СОЛНЕЧНЫХ ФОТОЭЛЕКТРИЧЕСКИХ СТАНЦИЙ В УСЛОВИЯХ УЗБЕКИСТАНА	153
<i>Кудратов Афзалхужа Рустамович, Далмурадова Наргиза Нуриллаевна, Шогучкаров Санжар Кодирович</i>	
MINTAQADA PARRANDACHILIK SANOATINI RIVOJLANTIRISHGA TA'SIR ETUVCHI OMILLAR VA ULARNING IQTISODIY SAMARADORLIKKA TA'SIRI	161
<i>Qarshiyev Obidjon Egamberdiyevich</i>	
INNOVATSION BANK EKOTIZIMLARINING TIJORAT BANKLARI RIVOJLANISHIDAGI ROLI	165
<i>Aliyev Hasan Rayimjonovich</i>	
ANALYSIS OF FACTORS OF INTENSIVE ECONOMIC GROWTH IN UZBEKISTAN	171
<i>Sharipov Kamil</i>	
SUN'IY INTELLEKT – TO'RTINCHI SANOAT INQILOBINING ASOSI.....	176
<i>Kalonov Muxiddin Baxriddinovich</i>	
KORXONALARDA MOLIVAVIY BOSHQARUVNING TASHKILY VA IQTISODIY MASALALARI.....	187
<i>Jumayev Samariddin Ziyodullaevich</i>	
YASHIL IQTISODIYOT KONSEPSIYASI ASOSIDA KICHIK BIZNES FAOLIYATINI OSHIRISH YO'LLARI	193
<i>Isroilov Dilshodbek Rustamovich</i>	
TALABALARDA O'Z-O'ZINI TARTIBGA SOLISH KO'NIKMALARINING RIVOJLANISHIDA INTERAKTIV TA'LIM PLATFORMALARINING O'RNI	198
<i>Bozorova Muazzam Hamid qizi, Hakimova Gulnora Abdullo qizi, Hakimova Mushtariybonu Hamid qizi</i>	
XIZMAT KO'RSATISH TARMOQLARIDA RAQAMLI TRANSFORMATSIYA SHAROITIDA MONOPOLIYAGA QARSHI NAZORATNING XORIJIY TAJRIBASI	203
<i>Bekbutayev Nodirjon Fayzullayevich</i>	
XORAZM VILOYATIDA KAMBAG'ALLIK DARAJASINING O'ZGARISHI VA BU JARAYONGA TA'SIR ETUVCHI OMILLAR TAHLILI.....	208
<i>Mayliyeva Sadoqat Safayozovna</i>	
IQTISODIY-MATEMATIK VA SSENARIYLI YONDASHUVLARDAN FOYDALANIB SANOAT RIVOJLANISHINI BAHOLASH VA PROGNOZLASH	213
<i>Turdiyev Ulug'bek Qayumovich, Qayumova Nurafshona Ulug'bek qizi</i>	
EKSPORTNI RIVOJLANTIRISH STRATEGIYALARINING DOLZARBLIGI.....	217
<i>Abdivaliyev Shahzodbek Xayrullayevich, Mutalov Sultonbek Abduraim o'g'li, Baymanova Mavlyuda Djurayevna, Ubaydullayeva Gulchexra Erkabayevna, Aipova Iroda Ikramovna</i>	



LEGAL AND INSTITUTIONAL FOUNDATIONS OF ECONOMIC COOPERATION BETWEEN THE REPUBLIC OF UZBEKISTAN AND INTERNATIONAL FINANCIAL INSTITUTIONS	222
Yovkochev Sherzod	
ICHKI AUDIT FUNKSIYALARINING ICHKI NAZORATNI TA'MINLASHDAGI AHAMIYATI	228
Tursunov Shohruxmirzo Baxtiyor o'g'li	
MOSH DONINI YANCHIB OLISHDA QO'LLANILADIGAN QURILMANI LOYIHALASH	232
Qurbanov Abdimalik Jo'rayevich	
DAVLAT BOSHQARUVIDA SAMARADORLIKNI BAHOLASH: INSTITUTSIONAL MEXANIZMLAR, RAQAMLI YECHIMLAR VA AMALIY KUTILMALAR	239
Sarvar Saidov Xayrulloevich	
O'ZBEKISTONDA TURIZMNI RIVOJLANTIRISH KONSEPSIYASI DOIRASIDA UNING INFRATUZILMASINI TASHKILIY-IQTISODIY MEXANIZMINI TAKOMILLASHTIRISH BORASIDA TAVSIYALAR	244
Tashov Mizrob Maxmudovich	
DAVLAT BOSHQARUV ORGANLARIDA INSON KAPITALINI BOSHQARISHNING TASHKILIY-IQTISODIY MEXANIZMLARI	251
Mashrabaliyev Ibroximbek Mashrabaliyevich	
ФИНАНСЫ И ВЫСШАЯ МАТЕМАТИКА В КОНТЕКСТЕ ГЛОБАЛЬНОГО РАЗВИТИЯ ЦИФРОВОЙ ЭКОНОМИКИ И ПРЕДПРИНИМАТЕЛЬСТВА	257
Айматова Фарида Хуразовна	
ZAMONAVIY IQTISODIY RIVOJLANISHDA RAQAMLI TEXNOLOGIYALARNING ROLI	263
Salayeva Dilafro'z Aybekovna	
ДИАГНОСТИКА СИНХРОННОГО ДВИГАТЕЛЯ НА ОСНОВЕ ИЗМЕРЕНИЯ ВНЕШНЕГО МАГНИТНОГО ПОЛЯ	267
Пирматов Нурали Бердярович, Бекишев Аллаберген Ергашевич, Мамуров Алмас Жумабой угли	
XORIJIIY MAMLAKATLAR TAJRIBASI ASOSIDA SANOAT KORXONALARIDA INNOVATSION FAOLIYATNI RIVOJLANTIRISH YO'NALISHLARI VA XUSUSIYATLARI	275
Kurbanova Shaxnoza Yuldashbayevna	
СТРАТЕГИЧЕСКАЯ ОЦЕНКА СТОИМОСТИ КОМПАНИИ В СДЕЛКАХ СЛИЯНИЙ И ПОГЛОЩЕНИЙ	279
Ли Илларион Георгиевич	
KO'P YADROLI CPU VA GPU ARXITEKTURALARIDA DIFFERENSIAL TENGLAMALARNI SONLI YECHISH UCHUN PARALLEL ALGORITMLARNI ISHLAB CHIQUISH VA SAMARADORLIGINI BAHOLASH	284
Ismailov Shixnazar Rashid o'g'li, Ubaydullayev Farrux Fathulla o'g'li, Odilov Asliddin Isoq o'g'li	
СИСТЕМАТИЧЕСКОЕ СОВЕРШЕНСТВОВАНИЕ НАЛОГООБЛОЖЕНИЯ — ОСНОВА ПОВЫШЕНИЯ ЭФФЕКТИВНОСТИ ЭКОНОМИКИ	291
Муталов Абдуазим	
O'ZBEKISTONDA INVESTITSIYALARNING HUDUDIIY TARKIBI VA UNI TAKOMILLASHTIRISH YO'NALISHLARI	295
Ermamatov Shonazar Jumakulovich	
O'ZBEKISTON RESPUBLIKASIDA INVESTITSIYA SIYOSATI: INSTITUTSIONAL VA RAQAMLI ISLOHOTLAR	302
Sobirov Yo'ldoshboy Ro'zimboevich	
QASHQADARYO VILOYATINING IJTIMOIIY-IQTISODIY SALOHIIYATI VA BARQAROR RIVOJLANISH ISTIQBOLLARI	310
Tuyev Abdurahmon Yusubopvich	
TEMIR YO'L STANSIYALARIDA STRELKALI O'TKAZGICH QURILMALARI BO'YICHA YO'L QO'YILGAN NOSOZLIKLAR VA ULARNING TAHLILI	315
Yunusova Gulshanoy Umarali qizi	



SANOAT KORXONALARIDA ASOSIY FONDLARDAN VA ISHLAB CHIQRISH QUVVATIDAN SAMARALI FOYDALANISH YO'LLARI.....	320
Ulashev Xubbim Askarovich	
TURLI YO'L SHAROITLARIDA TO'QNASHUV PAYTIDA TORMOZLASH VA BOSHQARUV PARAMETRLARI	324
Uralbayev Anvar Ubaydullayevich	
YANGI YARATILGAN MAHALLIY DURAGAY PILLALARNI YAKKA CHUVISH NATIJALARINING TAHLILI.....	328
Sobirov Qo'ziboy Erkinovich	
UY-JOY KOMMUNAL XIZMAT KO'RSATISHNI ZAMONAVIY YO'LLARI.....	332
Boboqulov S.B.	
TARJIMON DASTURLARIDA MULTITILLARNI TASNIFLASH: MAVJUD YONDOSHUVLAR VA MUAMMOLAR.....	338
Maxmudjanova Sayyora Yashin qizi	
KICHIK BIZNES SUBYEKTLARIDA ICHKI AXBOROT TIZIMLARINING MODERNIZATSIYASI ORQALI ISHLAB CHIQRISH JARAYONLARINI OPTIMALLASHTIRISH	343
Yo'ldoshev Nodirbek Ne'matjon o'g'li	
NEFT VA GAZ TERMINOLOGIYASINING SHAKLLANISHI VA RIVOJLANISHINING NAZARIY ASOSLARI.....	349
Jo'rayeva Malohat Muhammadovna, Quryozova Gulshan Akmal qizi	
УСИЛЕНИЕ РОЛИ МЕЖДУНАРОДНЫХ ДЕНЕЖНЫХ ПЕРЕВОДОВ В ДОСТИЖЕНИИ УСТОЙЧИВОГО ЭКОНОМИЧЕСКОГО РОСТА В УЗБЕКИСТАНЕ	355
Гимранова О. Б.	
TIJORAT BANKLARI FAOLIYATINI RIVOJLANTIRISHDA INVESTITSIYA OPERATSIYALARINING AHAMIYATI.....	361
Yuldashev Fozil Turapovich	
QO'SHILGAN QIYMAT SOLIG'INI HISOBLASH VA UNDIRISH MEKANIZMLARINI TAKOMILLASHTIRISHNING DOLZARB MASALALARI	373
Jumanazarov Alisher Toshtemir o'g'li	
ВЛИЯНИЕ КАЧЕСТВА ПУБЛИЧНОГО ФИНАНСОВОГО УПРАВЛЕНИЯ НА ДИНАМИКУ ЭКОНОМИКИ	377
Наимов Шохрух Шарофиддинович	
DIVIDEND SIYOSATINI SHAKLLANTIRISHDA FOYDA SIFATI VA FOYDANI BOSHQARISHNING TA'SIRI.....	383
Eshev Furqat A'zamovich	
ТРАНСФОРМАЦИЯ СИСТЕМЫ УПРАВЛЕНИЯ УМНЫМ ГОРОДОМ НА БАЗЕ ЦИФРОВЫХ ПЛАТФОРМ С ОРИЕНТАЦИЕЙ НА ЧЕЛОВЕКА	388
Рахимова Мадина Шухрат кизи	
XO'JALIK YURITUVCHI SUBYEKTLARDA HISOB SIYOSATINING USLUBIY JIHATLARI	393
Toshpo'latov A. A.	
MOLIYAVIY HISOBOT ISHONCHLILIGINI OSHIRISH YO'NALISHLARI.....	398
Zufarova Zilola Rahim qizi	
RAQAMLI PUL TIZIMINING KORRUPSIYA VA YASHIRIN IQTISODIYOTGA QARSHI KURASHDAGI INSTITUTSIONAL AHAMIYATI.....	403
Pulatov Dilshod Xaqberdiyevich, Abdiyev Mansur Musurmonovich	
KICHIK TADBIRKORLIK SUBYEKTLARIDA SOLIQ HISOBINI TAKOMILLASHTIRISH.....	408
Toshtemirov To'liqin Toirjonovich	
АКТИВИЗАЦИЯ ИНВЕСТИЦИОННОЙ ДЕЯТЕЛЬНОСТИ И ЭФФЕКТИВНОСТЬ ИНВЕСТИЦИЙ В СЕЛЬСКОМ ХОЗЯЙСТВЕ В УСЛОВИЯХ ПРИАРАЛЯ (НА ПРИМЕРЕ РЕСПУБЛИКИ КАРАКАЛПАКСТАН).....	411
Жоллыбеков Хурмет Бахыт улы	



KORPORATIV MUNOSABATLAR ISHTIROKCHILARINING HUQUQLARINI HIMOYA ETISH VA TA'MINLASHNING HUQUQIY-IQTISODIY SHAKLLARI.....	416
Rustamova Dilbar Rustamovna	
IQTISODIY TRANSFORMATSIYA SHAROITIDA STRATEGIK MENEJMENTNI RIVOJLANTIRISHNING XORIJIY TAJRIBALARI	423
Ismadiyarov Alisher Abduraxmon o'g'li	
METALLURGIK TEXNOGEN CHIQINDILARDAN KAMYOB METALLARNI AJRATIB OLISH TEXNOLOGIYASI	427
Qayumov Oybek Azamat o'g'li, Ro'ziyev Ulug'bek Mamarasulovich, Abdullayev Farruh Odiljon o'g'li	
TRANSCHEGARAVIY ELEKTRON SAVDONI TAKOMILLASHTIRISHDA XO'JALIK ALOQALARI LOGISTIKASI.....	434
Yakubov Maksadxan Sultaniyazovich, Jumaboev Behzod	
YASHIL IQTISODIYOTGA INVESTISIYALARNI JALB QILISH	443
Raimjanova Madina Asrarovna	
O'ZBEKISTONDA ZARGARLIK XIZMATLARI BOZORINI RIVOJLANTIRISH YO'LLARI	448
Azizova Roxila Baxodir qizi	
XIZMAT KO'RSATISH KORXONALARI FAOLIYATIDA INVESTITSIYALARDAN FOYDALANISH SAMARADORLIGINI BAHOLASHNING EKONOMETRIK MODELLASHTIRISH	452
Isakova Naima Ikromjonovna	
RIVOJLANAYOTGAN MAMLAKATLAR IQTISODIYOTIDA AJ "HUDUDIY ELEKTR TARMOQLARI" MOLIYAVIY BARQARORLIGINI MUSTAHKAMLASH YO'LLARI	459
Bo'ranboyeva Shoira Rustamovna	
"QISHLOQ HUDUDLARIDA XOTIN-QIZLARNING BARQAROR TURMUSH TARZINI TA'MINLASHDA NODAVLAT NOTIJORAT TASHKILOTLARINING O'RNI VA AHAMIYATI"	466
Xoliyorova Shoxista Qahramon qizi, Niyozova Ruksora	
SMART TOURISM KAK INSTRUMENT USTOYCHIVOGO RAZVITIYA TURISTSKIX REGIONOV: MEJDUNARODNIY OPIYT I REGIONALNAYA ADAPTACIYA	471
Usmanova Aziza Bahodirovna	
XUFIYONA IQTISODIYOT KO'LAMINI QISQARTIRISHDA SOLIQ MA'MURCHILIGINI RIVOJLANTIRISHNING TUTGAN O'RNI	477
Atamurodov To'lqin To'yurodovich, Mamatkulov Salimjon Rahmonkulovich, Abdiyev Mansur Musurmonovich	
IQTISODIYOTDA TURIZM O'RNINI STATISTIK TAHLILINING XALQARO STANDARTLARI VA TAJRIBALARI	482
Jumanova Zilola Tuychiyevna	
INVESTITSIYA LOYIHALARINI MOLIYALASHTIRISH TIZIMIDA BANK KREDITLARINING O'RNI VA AHAMIYATI	489
Faxriddinov Temur Faxriddin o'g'li	
XALQARO MOLIYA BOZORLARIDAN MOLIYAVIY RESURSLARNI JALB ETISHDA SUVEREN KREDIT REYTINGLARINING O'RNI	494
Mamadaliyev Poziljon Mansurjon o'g'li	
XIZMAT KO'RSATISH SOHASIDA MIJOZLAR BILAN O'ZARO MUNOSABATLAR RIVOJLANISH HOLATI TAHLILI	500
Ismailova Ma'mura Eldorovna	



XIZMAT KO'RSATISH SOHASIDA MIJOZLAR BILAN O'ZARO MUNOSABATLAR RIVOJLANISH HOLATI TAHLILI

Ismailova Ma'mura Eldorovna

“Ipak yo'li” madaniy meros va turizm xalqaro universiteti

Mustaqil tadqiqotchisi

Email: ismail19932609@gmail.com

ORCID: 0009-0009-4964-1582

Annotatsiya. Zamonaviy iqtisodiyotda xizmat ko'rsatish sohasi barqaror iqtisodiy o'sish va raqobatbardoshlikni ta'minlovchi muhim tarmoq sifatida shakllanmoqda. Ushbu sharoitda xizmatlar bozorida mijozlar bilan o'zaro munosabatlarning rivojlanish darajasi korxonalar faoliyati samaradorligini belgilovchi asosiy omillardan biri hisoblanadi. Mazkur maqolada xizmat ko'rsatish sohasida mijozlar bilan o'zaro munosabatlar rivojlanishining amaldagi holati ilmiy jihatdan tahlil qilinib, ushbu jarayonga ta'sir etuvchi asosiy iqtisodiy, tashkiliy va institutsional omillar aniqlangan. Tadqiqot davomida xizmat sifati, inson kapitali, boshqaruv tizimi hamda raqamli texnologiyalarning mijozlar bilan munosabatlar shakllanishidagi o'rni asoslab berilgan. O'tkazilgan tahlillar natijalari xizmat ko'rsatish sohasida mijozlar bilan o'zaro munosabatlarni rivojlantirish mexanizmlarini takomillashtirish bo'yicha ilmiy-amaliy xulosalar ishlab chiqish uchun nazariy asos bo'lib xizmat qiladi.

Kalit so'zlar: xizmat ko'rsatish sohasi, mijozlar bilan o'zaro munosabatlar, xizmat sifati, mijoz qoniqishi, sodiqlik, inson kapitali, raqamli texnologiyalar, iqtisodiy barqarorlik.

Abstract. In the modern economy, the service sector is emerging as an important sector that ensures sustainable economic growth and competitiveness. In these conditions, the level of development of customer relations in the service market is one of the main factors determining the efficiency of enterprises. This article scientifically analyzes the current state of development of customer relations in the service sector and identifies the main economic, organizational and institutional factors affecting this process. The study substantiates the role of service quality, human capital, management system and digital technologies in the formation of customer relations. The results of the analysis serve as a theoretical basis for developing scientific and practical conclusions on improving the mechanisms for developing customer relations in the service sector.

Keywords: service industry, customer relations, service quality, customer satisfaction, loyalty, human capital, digital technologies, economic sustainability.

Аннотация. В современной экономике сектор услуг становится важным сектором, обеспечивающим устойчивый экономический рост и конкурентоспособность. В этих условиях уровень развития отношений с клиентами на рынке услуг является одним из главных факторов, определяющих эффективность предприятий. В данной статье научно анализируется текущее состояние развития отношений с клиентами в секторе услуг и выявляются основные экономические, организационные и институциональные факторы, влияющие на этот процесс. Исследование обосновывает роль качества обслуживания, человеческого капитала, системы управления и цифровых технологий в формировании отношений с клиентами. Результаты анализа служат теоретической основой для разработки научно-практических выводов по совершенствованию механизмов развития отношений с клиентами в секторе услуг.

Ключевые слова: сфера услуг, отношения с клиентами, качество обслуживания, удовлетворенность клиентов, лояльность, человеческий капитал, цифровые технологии, экономическая устойчивость.



KIRISH

So'nggi yillarda jahon iqtisodiyotida kechayotgan tarkibiy o'zgarishlar natijasida xizmat ko'rsatish sohasi iqtisodiy rivojlanishning yetakchi segmentiga aylanib bormoqda. Xizmatlar yalpi qo'shilgan qiymat, bandlik va innovatsion faollikning muhim qismini shakllantirib, milliy iqtisodiyotlarning barqaror rivojlanishida hal qiluvchi rol o'ynamoqda. Bunday sharoitda xizmat ko'rsatish korxonalarining raqobatbardoshligi tobora ko'proq mijozlar bilan o'rnatiladigan o'zaro munosabatlar sifati va barqarorligi bilan belgilanmoqda.

An'anaviy iqtisodiy yondashuvlarda xizmatlar bozorida asosiy e'tibor xizmat hajmi va moliyaviy natijalarga qaratilgan bo'lsa, zamonaviy iqtisodiyot sharoitida mijozlar bilan uzoq muddatli va o'zaro manfaatli munosabatlarni shakllantirish ustuvor ahamiyat kasb etmoqda. Mijozlar endilikda faqat xizmat iste'molchisi emas, balki qiymat yaratish jarayonining faol ishtirokchisiga aylanib, xizmat sifati va natijalariga bevosita ta'sir ko'rsatmoqda. Shu sababli xizmat ko'rsatish sohasida mijozlar bilan o'zaro munosabatlarni rivojlantirish masalasi alohida ilmiy-tadqiqot obyekti sifatida qaralishini taqozo etadi.

Xizmatlar sohasining nomoddiyligi, inson omiliga yuqori darajada bog'liqligi hamda xizmat ishlab chiqarish va iste'mol jarayonlarining bir vaqtda amalga oshirilishi mijozlar bilan munosabatlar xarakterini murakkablashtiradi. Mazkur xususiyatlar xizmatlar bozorida ishonch, qoniqish va sodiqlik kabi omillarning iqtisodiy ahamiyatini kuchaytiradi. Shu bilan birga, raqamli texnologiyalarning jadal rivojlanishi xizmat ko'rsatish jarayonlarida mijozlar bilan muloqotni yangi bosqichga olib chiqib, munosabatlarni boshqarishda zamonaviy yondashuvlarni talab etmoqda.

MAVZUGA OID ADABIYOTLAR SHARHI

Xizmat ko'rsatish sohasida mijozlar bilan o'zaro munosabatlar masalasi zamonaviy iqtisodiy tadqiqotlarda tobora muhim ilmiy yo'nalishga aylanib bormoqda. Ushbu masala xorijiy, MDH va mahalliy olimlar tomonidan turli nazariy yondashuvlar asosida talqin qilinib, uning iqtisodiy mazmuni va amaliy ahamiyati turlicha izohlangan.

Xorijiy ilmiy adabiyotlarda mijozlar bilan o'zaro munosabatlar, avvalo, xizmatlar iqtisodiyotida qiymat yaratish jarayoni bilan bog'liq holda o'rganiladi. Jumladan, Christian Grönroos xizmatlar sohasida mijozlar bilan munosabatlarni korxonalar va iste'molchi o'rtasidagi uzluksiz iqtisodiy almashinuv jarayoni sifatida talqin qilib, xizmat sifati va muloqot samaradorligi ushbu jarayonning asosiy iqtisodiy komponentlari ekanligini asoslaydi. Uning yondashuvida mijozlar bilan munosabatlar qisqa muddatli foydadan ko'ra, uzoq muddatli barqarorlikni ta'minlovchi omil sifatida qaraladi.

Roland Rust tadqiqotlarida xizmatlar sohasida mijozlar bilan munosabatlarning iqtisodiy samaradorligi empirik tahlillar orqali asoslanadi. Olimning fikricha, mijoz qoniqishi va sodiqligining oshishi korxonalar daromadlarining prognoz qilinuvchanligini ta'minlab, investitsiya risklarini kamaytiradi. Bu holat xizmatlar sohasida mijozlar bilan munosabatlarni iqtisodiy aktiv sifatida baholash zarurligini ko'rsatadi.

Raqamli transformatsiya sharoitida Peter C. Verhoef mijozlar bilan o'zaro munosabatlarni boshqarishda raqamli platformalar va CRM tizimlarining ahamiyatini ta'kidlaydi. Unga ko'ra, texnologiyalar mijozlar bilan munosabatlarni chuqurlashtirish vositasi bo'lib xizmat qiladi, biroq ularning iqtisodiy samarasi faqat strategik boshqaruv bilan uyg'unlashgandagina yuzaga chiqadi.

MDH mamlakatlari olimlari tadqiqotlarida mijozlar bilan o'zaro munosabatlar masalasi ko'proq korxonalar raqobatbardoshligi va boshqaruv samaradorligi nuqtayi nazaridan tahlil qilinadi. Xususan, I. Ansoff strategik boshqaruv konsepsiyasida mijozlar bilan barqaror munosabatlarni korxonaning uzoq muddatli rivojlanish strategiyasining ajralmas qismi sifatida baholaydi. Ushbu yondashuv xizmatlar sohasida mijozlar bilan munosabatlarni strategik resurs sifatida talqin qilish imkonini beradi.

Shuningdek, V. Zeithaml xizmatlar sohasida mijoz tajribasi va qoniqishining iqtisodiy natijalarga ta'sirini asoslab, mijozlar bilan o'zaro munosabatlar xizmat sifati belgilovchi muhim omil ekanligini ta'kidlaydi. Uning tadqiqotlari xizmatlar bozorida inson omilining ustuvorligini ilmiy jihatdan tasdiqlaydi.

Mahalliy iqtisodiy adabiyotlarda mijozlar bilan o'zaro munosabatlar masalasi xizmatlar sohasini rivojlantirish va iqtisodiy barqarorlikni ta'minlash omili sifatida yoritiladi. Jumladan, Sh.X. Shodmonov xizmatlar sohasida mijozlarga yo'naltirilgan boshqaruv tizimlarini joriy etish korxonalar raqobatbardoshligini oshirishning muhim sharti ekanligini asoslaydi. Uning fikricha, mijozlar bilan munosabatlar xizmatlar sifati yaxshilash orqali iqtisodiy samaradorlikni oshiradi.

A. Vahobov tadqiqotlarida esa xizmatlar sohasida mijozlar bilan o'zaro munosabatlar iqtisodiy samaradorlik, bandlik va ijtimoiy barqarorlik bilan bog'liq holda tahlil qilinadi. Olim mijozlar bilan uzoq muddatli munosabatlarni shakllantirish xizmatlar sohasida barqaror daromad manbaini yaratishini ta'kidlaydi.

Tahlil qilingan xorijiy, MDH va mahalliy olimlar fikrlari shuni ko'rsatadiki, xizmat ko'rsatish sohasida mijozlar bilan o'zaro munosabatlar ko'p qirrali iqtisodiy jarayon bo'lib, uning samaradorligi xizmat sifati, boshqaruv tizimi va strategik yondashuvlarning uyg'unlashuviga bevosita bog'liqdir. Shu bilan birga, mavjud tadqiqotlarda

mijozlar bilan munosabatlarning rivojlanish holatini kompleks iqtisodiy tahlil qilish masalasi yetarli darajada tizimlashtirilmagan bo'lib, bu mazkur yo'nalishda yangi ilmiy izlanishlar olib borish zaruratini yuzaga keltiradi.

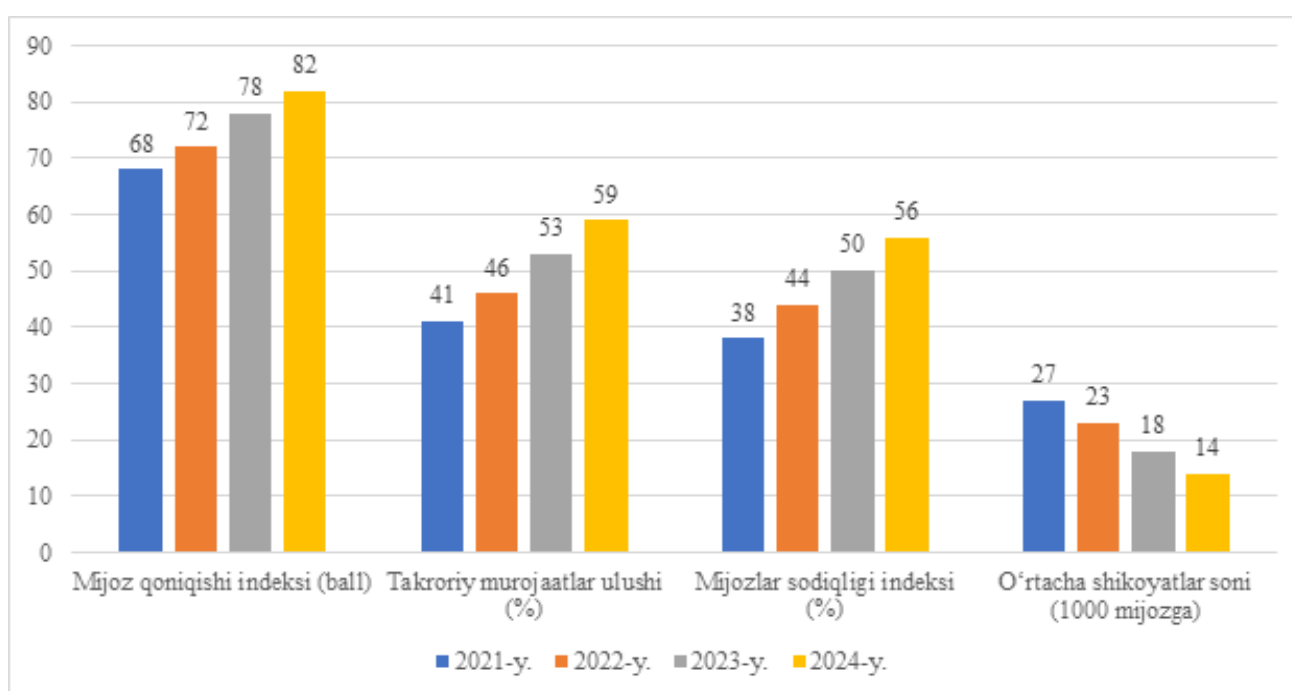
TADQIQOT METODOLOGIYASI

Mazkur tadqiqot xizmat ko'rsatish sohasida mijozlar bilan o'zaro munosabatlar rivojlanish holatini ilmiy jihatdan tahlil qilishga qaratilgan bo'lib, unda kompleks va tizimli yondashuvlardan foydalanildi. Tadqiqot jarayonida umumilmiy va maxsus iqtisodiy tadqiqot usullari uyg'unlashtirildi.

Nazariy bosqichda mantiqiy tahlil, induksiya va deduksiya usullari yordamida xorijiy, MDH va mahalliy ilmiy adabiyotlar tahlil qilinib, mijozlar bilan o'zaro munosabatlarning iqtisodiy mazmuni va xizmatlar sohasiga xos xususiyatlari umumlashtirildi. Empirik tahlil jarayonida taqqoslash, guruhlash va tizimlashtirish usullari asosida xizmat ko'rsatish sohasida mijozlar bilan munosabatlar rivojlanish holati baholandi.

TAHLIL VA NATIJALAR

Xizmat ko'rsatish sohasida mijozlar bilan o'zaro munosabatlar rivojlanish holatini baholash maqsadida asosiy iqtisodiy va sifat ko'rsatkichlari asosida tahlil o'tkazildi. Tahlil xizmat sifati, mijoz qoniqishi, sodiqlik darajasi va iqtisodiy samaradorlik o'rtasidagi bog'liqlikni aniqlashga qaratildi (1-rasm).



1-rasm. Xizmat ko'rsatish sohasida mijozlar bilan o'zaro munosabatlarni baholash ko'rsatkichlari (2021–2024-yillar)

2021–2024-yillar davomida xizmat ko'rsatish sohasida mijozlar bilan o'zaro munosabatlarning asosiy baholash ko'rsatkichlari dinamikasi aks ettirilgan. Tahlil natijalari shuni ko'rsatadiki, mazkur davrda mijozlar bilan munosabatlar sifati va samaradorligi barqaror ijobiy tendensiyani namoyon etgan.

Mijoz qoniqishi indeksi 2021-yildagi 68 ballidan 2024-yilda 82 ballgacha oshib, 14 ballga yoki 20,6 foizga o'sdi. Ushbu o'sish xizmatlar sifatining izchil yaxshilanishi, xizmat ko'rsatish jarayonlarining takomillashuvi hamda mijoz ehtiyojlariga moslashuvchan yondashuv kuchayganini ifodalaydi. Ayniqsa, 2022–2023-yillar oralig'ida indeksning 6 ballga oshishi boshqaruv mexanizmlarida sifat jihatidan burilish sodir bo'lganini ko'rsatadi.

Takroriy murojaatlar ulushi tahlil qilinayotgan davrda 41 foizdan 59 foizgacha oshib, 18 foiz bandga ko'paygan. Bu holat mijozlarning korxonalar xizmatlariga bo'lgan ishonchi va sodiqligi mustahkamlanib borayotganidan dalolat beradi. Takroriy murojaatlar ulushining barqaror o'sishi mijozlar bilan o'zaro munosabatlar qisqa muddatli savdo natijalariga emas, balki uzoq muddatli iqtisodiy hamkorlikka yo'naltirilayotganini ko'rsatadi.

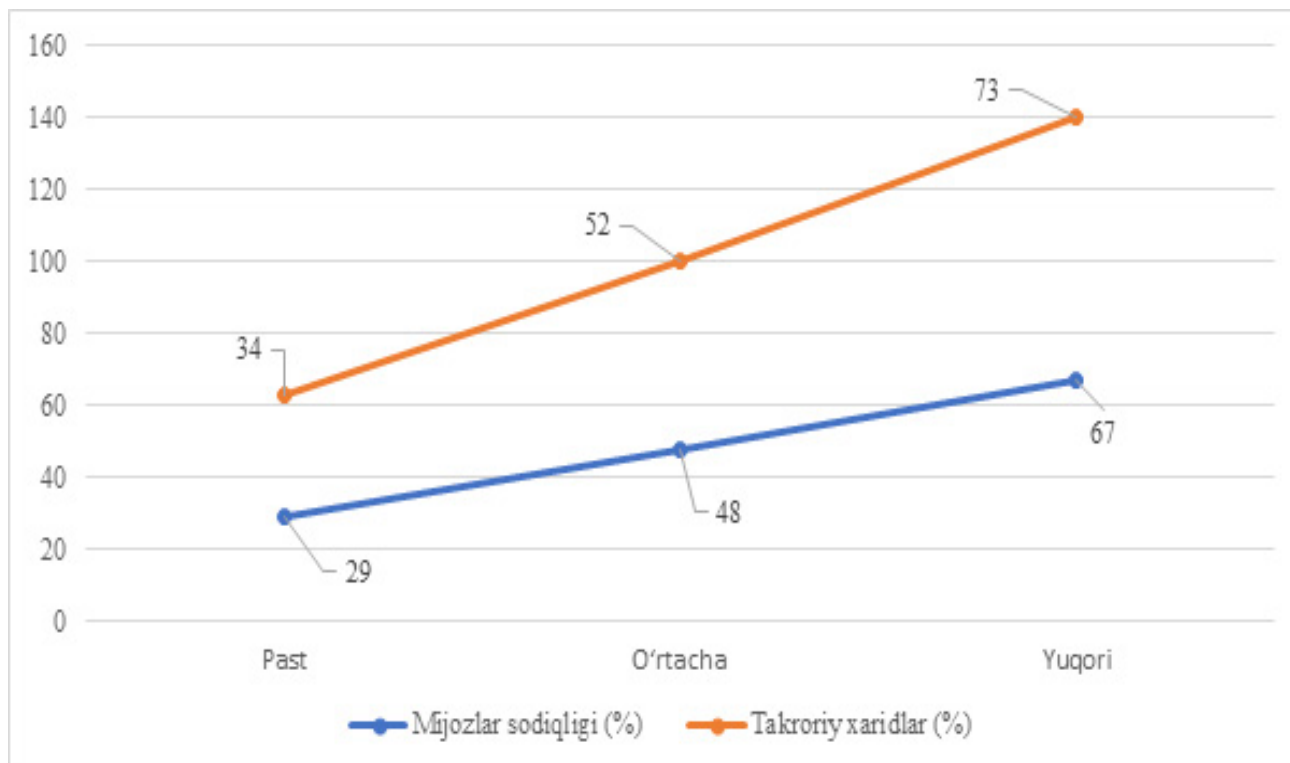
Mijozlar sodiqligi indeksi 2021-yilda 38 foizni tashkil etgan bo'lsa, 2024-yilga kelib 56 foizga yetib, 18 foiz bandga oshgan. Ushbu ko'rsatkich mijozlar bilan o'zaro munosabatlar strategik boshqaruv obyekti sifatida

1 Muallif ishlanmasi



shakllanayotganini tasdiqlaydi. Sodiqlik darajasining o'sishi, o'z navbatida, marketing xarajatlarning kamayishi va daromadlarning prognoz qilinuvchanligini oshirishga xizmat qiladi.

O'rtacha shikoyatlar soni 1 000 mijozga nisbatan 2021-yildagi 27 tadan 2024-yilda 14 taga tushib, deyarli 48 foizga kamaygan. Ushbu pasayish xizmat sifati, xodimlar malakasi va mijozlar bilan muloqot mexanizmlarining sezilarli darajada yaxshilanganini ko'rsatadi. Ayniqsa, shikoyatlar sonining izchil kamayishi mijozlar bilan munosabatlarda profilaktik va oldindan boshqarish yondashuvlari kuchayganini anglatadi (2-rasm).



2-rasm. Xizmat sifati va mijozlar sodiqligi o'rtasidagi bog'liqlik (2024-yil) ²

2024-yilda xizmat sifati darajasi bilan mijozlar sodiqligi hamda takroriy xaridlar o'rtasidagi o'zaro bog'liqlik tasvirlangan. Grafik ma'lumotlari xizmat sifati mijozlar bilan o'zaro munosabatlarning asosiy determinantlaridan biri ekanligini yaqqol namoyon etadi.

Avvalo, past xizmat sifati sharoitida mijozlar sodiqligi 29 %, takroriy xaridlar ulushi esa 34 % ni tashkil etgani kuzatiladi. Ushbu ko'rsatkichlar xizmatlar sifatining yetarli darajada ta'minlanmaganligi mijozlarning uzoq muddatli munosabatlarga kirishishini cheklab, talabning beqarorligiga olib kelishini ko'rsatadi. Bunday sharoitda mijozlar asosan bir martalik xaridlar bilan cheklanib, korxonaga uchun yuqori iqtisodiy risklar shakllanadi.

O'rtacha xizmat sifati darajasida mijozlar sodiqligi 48 %, takroriy xaridlar esa 52 % ga yetgan. Bu holat xizmat sifati yaxshilangani sari mijozlar bilan munosabatlarning nisbatan barqarorlashishini va takroriy xaridlar orqali daromadlarning prognoz qilinuvchanligi oshishini anglatadi. Mazkur bosqichda xizmat ko'rsatish korxonalarini mijozlar bilan munosabatlarni strategik boshqarish imkoniyatiga ega bo'la boshlaydi.

Yuqori xizmat sifati ta'minlangan sharoitda esa mijozlar sodiqligi 67 %, takroriy xaridlar ulushi 73 % ga yetgani kuzatiladi. Bu ko'rsatkichlar past xizmat sifati darajasiga nisbatan mos ravishda 2,3 barobar va 2,1 barobar yuqoridir. Ushbu holat xizmat sifati oshishi nafaqat mijozlarning qoniqishini, balki ularning iqtisodiy xatti-harakatlarini ham tubdan o'zgartirishini ko'rsatadi.

Grafikdan ko'rinib turibdiki, xizmat sifati oshishi bilan mijozlar sodiqligi va takroriy xaridlar o'rtasida to'g'ridan-to'g'ri va barqaror ijobiy bog'liqlik mavjud. Xizmat sifati yuqori bo'lgan sharoitda takroriy xaridlar ulushining sodiqlik darajasidan yuqoriroq bo'lishi mijozlarning nafaqat psixologik, balki iqtisodiy jihatdan ham korxonaga bog'lanib borayotganini anglatadi.

Ilmiy jihatdan ushbu bog'liqlik shuni ko'rsatadiki, xizmat sifati mijozlar bilan o'zaro munosabatlarni rivojlantirish mexanizmining markaziy elementi bo'lib, u orqali mijozlar sodiqligi shakllanadi va daromadlarning uzoq muddatli barqarorligi ta'minlanadi. Shu bois xizmat ko'rsatish sohasida mijozlar bilan munosabatlarni rivojlantirish siyosati, avvalo, xizmat sifati boshqaruviga tayanishi lozim (1-jadval).

2 Muallif ishlanmasi

1-jadval. Mijozlar bilan munosabatlar rivojlanish darajasiga qarab iqtisodiy ko'rsatkichlar (2024-yil) ³

Munosabatlar darajasi	O'rtacha yillik daromad (mlrd so'm)	Foydalilik (%)	Risk darajasi
Past	4,2	9,1	Yuqori
O'rtacha	6,8	14,7	O'rtacha
Yuqori	9,5	21,3	Past

Xizmat ko'rsatish sohasida mijozlar bilan o'zaro munosabatlar rivojlanish darajasi korxonalarining iqtisodiy samaradorligiga bevosita ta'sir ko'rsatishini yaqqol namoyon etadi. Jadvalda munosabatlar rivojlanishining past, o'rtacha va yuqori darajalari kesimida asosiy moliyaviy va risk ko'rsatkichlari taqqoslab tahlil qilingan.

Avvalo, mijozlar bilan munosabatlar past darajada rivojlangan korxonalarda o'rtacha yillik daromad 4,2 mlrd so'm, foydalilik darajasi esa 9,1 % ni tashkil etgani kuzatiladi. Ushbu holatda risk darajasining yuqori bo'lishi daromadlar oqimining beqarorligi, mijozlar bazasining tez-tez almashinuvi va bozor talabiga yuqori sezgirlik bilan izohlanadi. Bunday korxonalarda mijozlarni jalb qilish xarajatlari yuqori bo'lib, uzoq muddatli iqtisodiy barqarorlik ta'minlanmaydi.

O'rtacha darajada rivojlangan munosabatlar sharoitida o'rtacha yillik daromad 6,8 mlrd so'mga yetib, past darajaga nisbatan 2,6 mlrd so'mga yoki 61,9 % ga oshgan. Foydalilik darajasi esa 14,7 % ni tashkil etib, iqtisodiy samaradorlikning sezilarli darajada yaxshilanganini ko'rsatadi. Risk darajasining o'rtacha bo'lishi mijozlar bilan munosabatlar nisbatan barqarorlashganini, biroq hali to'liq strategik ustunlik shakllanmaganini anglatadi.

Yuqori darajada rivojlangan mijozlar bilan munosabatlar mavjud bo'lgan korxonalarda esa o'rtacha yillik daromad 9,5 mlrd so'mni tashkil etib, past darajadagi korxonalariga nisbatan 2,26 barobar, o'rtacha darajaga nisbatan esa 39,7 % ga yuqori ekani aniqlanadi. Foydalilik darajasining 21,3 % ga yetishi mijozlar bilan munosabatlar korxonalarining iqtisodiy natijalarining asosiy drayveriga aylanayotganini tasdiqlaydi. Shu bilan birga, risk darajasining pastligi daromadlar oqimining barqarorlashuvi va bozor noaniqliklariga nisbatan chidamlilik oshganini ko'rsatadi (2-jadval).

2-jadval. Raqamli texnologiyalar joriy etilishi va mijozlar bilan munosabatlar samaradorligi⁴

Ko'rsatkichlar	CRM joriy etilmagan	CRM joriy etilgan
Mijoz qoniqishi indeksi (ball)	64	81
Shikoyatlar soni (1000 mijozga)	29	15
Takroriy murojaatlar (%)	39	61
Xarajatlar samaradorligi (%)	58	74

2-jadval ma'lumotlari xizmat ko'rsatish sohasida raqamli texnologiyalar, xususan, CRM (Customer Relationship Management) tizimlarini joriy etish mijozlar bilan o'zaro munosabatlar samaradorligiga sezilarli ijobiy ta'sir ko'rsatishini yaqqol namoyon etadi. Jadvalda CRM tizimi joriy etilgan va joriy etilmagan korxonalar faoliyati asosiy ko'rsatkichlar bo'yicha taqqoslangan.

Avvalo, mijoz qoniqishi indeksi CRM joriy etilmagan korxonalarda 64 ballni tashkil etgan bo'lsa, CRM joriy etilgan korxonalarda ushbu ko'rsatkich 81 ballga yetib, 17 ballga yoki 26,6 % ga oshgani kuzatiladi. Bu holat raqamli texnologiyalar mijozlar ehtiyojlarini aniqlash, ularni tahlil qilish va shaxsiylashtirilgan xizmatlar ko'rsatish imkoniyatlarini kengaytirishi orqali qoniqish darajasini oshirayotganini ko'rsatadi.

Ikkinchidan, shikoyatlar soni CRM joriy etilmagan sharoitda 1 000 mijozga nisbatan 29 tani tashkil etgan bo'lsa, CRM tizimi joriy etilgan korxonalarda ushbu ko'rsatkich 15 taga tushib, deyarli 48,3 % ga kamaygan. Mazkur natija mijozlar bilan muloqot jarayonlarining tizimlashtirilishi, muammolarni tezkor aniqlash va oldindan boshqarish mexanizmlarining kuchaygani bilan izohlanadi.

Uchinchidan, takroriy murojaatlar ulushi CRM joriy etilmagan korxonalarda 39 %, CRM joriy etilgan korxonalarda esa 61 % ni tashkil etib, 22 foiz bandga oshgan. Bu ko'rsatkich mijozlar bilan munosabatlarning mustahkamlanishi va uzoq muddatli hamkorlik shakllanayotganini anglatadi. Takroriy murojaatlar ulushining yuqoriligi xizmat ko'rsatish korxonalarini uchun daromadlarning barqarorligini ta'minlovchi muhim iqtisodiy omil hisoblanadi.

To'rtinchidan, xarajatlar samaradorligi CRM joriy etilmagan korxonalarda 58 %, CRM joriy etilgan korxonalarda esa 74 % ni tashkil etib, 16 foiz bandga oshgani aniqlanadi. Ushbu holat marketing, xizmat

3 Muallif ishlanmasi

4 Muallif ishlanmasi



ko'rsatish va mijozlarni ushlab qolish bilan bog'liq xarajatlarning optimallashtirilgani hamda resurslardan oqilona foydalanish darajasi oshganini ko'rsatadi.

Mazkur tahlil natijalari xizmat ko'rsatish sohasida mijozlar bilan munosabatlarni rivojlantirish mexanizmini takomillashtirishda raqamli transformatsiyani ustuvor yo'nalish sifatida belgilash zarurligini ilmiy jihatdan asoslaydi hamda keyingi bosqichlarda ushbu texnologiyalarning iqtisodiy samaradorligini chuqurroq baholash uchun metodik asos yaratadi.

XULOSA VA TAKLIFLARS

O'tkazilgan tahlillar shuni ko'rsatadiki, xizmat ko'rsatish sohasida mijozlar bilan o'zaro munosabatlarni rivojlantirish zamonaviy iqtisodiy sharoitda korxonalar raqobatbardoshligi va barqaror rivojlanishining muhim omillaridan biri hisoblanadi. Xizmatlar sohasining nomoddiylik, inson kapitaliga yuqori darajada bog'liqligi hamda iste'molchilarning faol ishtiroki mijozlar bilan munosabatlarni oddiy marketing vositasi sifatida emas, balki mustaqil iqtisodiy boshqaruv obyekti sifatida qarashni taqozo etadi.

Empirik tahlillar natijalari mijozlar bilan munosabatlar rivojlanish darajasi oshgan sari korxonalarining o'rtacha yillik daromadi va foydalilik darajasi sezilarli darajada ortishini, iqtisodiy risklar esa pasayishini ko'rsatdi. Xususan, yuqori darajada rivojlangan mijozlar bilan munosabatlarga ega korxonalarda daromad hajmi va foydalilik ko'rsatkichlari past darajadagi korxonalariga nisbatan bir necha barobarga yuqori ekani aniqlandi. Bu holat mijozlar bilan munosabatlarni nomoddiy, biroq yuqori iqtisodiy qiymatga ega strategik resurs sifatida baholash zarurligini ilmiy jihatdan tasdiqlaydi.

Shuningdek, raqamli texnologiyalar, xususan, CRM tizimlarining joriy etilishi mijoz qoniqishi va sodiqligini oshirish, shikoyatlar sonini kamaytirish hamda xarajatlar samaradorligini yaxshilashda muhim rol o'ynashi isbotlandi. CRM tizimlari orqali mijozlar bilan o'zaro munosabatlarni tizimli boshqarish, shaxsiylashtirilgan xizmatlar ko'rsatish va qaror qabul qilish jarayonlarini ma'lumotlar asosida tashkil etish imkoniyati kengayadi.

Umuman olganda, tadqiqot natijalari xizmat ko'rsatish sohasida mijozlar bilan o'zaro munosabatlarni rivojlantirish mexanizmini takomillashtirish ko'p mezonli, kompleks va raqamli yondashuvlarga tayanishi lozimligini ko'rsatadi. Mazkur xulosalar keyingi bosqichlarda mijozlar bilan munosabatlarni boshqarishning amaliy mexanizmlarini ishlab chiqish hamda ularning iqtisodiy samaradorligini baholash uchun muhim nazariy va metodik asos bo'lib xizmat qiladi.

Foydalanilgan adabiyotlar ro'yxati:

1. Grönroos C. Service Management and Marketing: Customer Management in Service Competition. – 4th ed. – Chichester: John Wiley & Sons, 2015.
2. Rust R.T. Customer Equity Management. – Upper Saddle River: Pearson Education, 2004.
3. Verhoef P.C., Lemon K.N., Parasuraman A., Roggeveen A., Tsiros M., Schlesinger L.A. Customer Experience Creation: Determinants, Dynamics and Management Strategies. // Journal of Retailing, 2009, Vol. 85, No. 1, pp. 31–41.
4. Ansoff I. Strategic Management. – London: Palgrave Macmillan, 2007.
5. Zeithaml V.A. Consumer Perceptions of Price, Quality, and Value: A Means–End Model and Synthesis of Evidence. // Journal of Marketing, 1988, Vol. 52, No. 3, pp. 2–22.
6. Shodmonov Sh.X. Xizmatlar sohasida raqobatbardoshlikni oshirishning tashkiliy-iqtisodiy mexanizmlari. – Toshkent: Iqtisodiyot, 2018.
7. Vahobov A. Xizmatlar sohasini rivojlantirish va boshqarishning iqtisodiy asoslari. – Toshkent: Fan va texnologiya, 2020.
8. Payne A., Frow P. Strategic Customer Management: Integrating Relationship Marketing and CRM. // Journal of Marketing, 2005, Vol. 69, No. 4, pp. 167–176.
9. Berry L.L. Relationship Marketing of Services: Growing Interest, Emerging Perspectives. // Journal of the Academy of Marketing Science, 1995, Vol. 23, No. 4, pp. 236–245.
10. Buttle F., Maklan S. Customer Relationship Management: Concepts and Technologies. – 4th ed. – London: Routledge, 2019.

muhandislik **& iqtisodiyot**

ijtimoiy-iqtisodiy, innovatsion texnik,
fan va ta'limga oid ilmiy-amaliy jurnal

Ingliz tili muharriri: Feruz Hakimov

Musahhih: Zokir Alibekov

Sahifalovchi va dizayner: Abdurahmon Qurbonov

2026. № 1

© Materiallar ko'chirib bosilganda "Muhandislik va iqtisodiyot" jurnali manba sifatida ko'rsatilishi shart. Jurnalda bosilgan material va reklamalardagi dalillarning aniqligiga mualliflar ma'sul. Tahririyat fikri har vaqt ham mualliflar fikriga mos kelmasligi mumkin. Tahririyatga yuborilgan materiallar qaytarilmaydi.

"Muhandislik va iqtisodiyot" jurnali 26.06.2023-yildan
O'zbekiston Respublikasi Prezidenti Adminstratsiyasi huzuridagi
Axborot va ommaviy kommunikatsiyalar agentligi tomonidan
№S-5669245 reyestr raqami tartibi bo'yicha ro'yxatdan o'tkazilgan.
Litsenziya raqami: №095310.

**Manzilimiz: Toshkent shahri Yunusobod
tumani 15-mavze 19-uy**





+998 93 718 40 07



<https://muhandislik-iqtisodiyot.uz/index.php/journal>



t.me/yait_2100