

XIZMAT HAJMINI OSHIRISH YO‘LLARI*Abdimannobov Qudratillo**Andijon davlat texnika instituti**“Iqtisodiyot” yo‘nalishi 4-kurs talabasi**qudratilloabdimannobov888@gmail.com*

Annotatsiya: Ushbu maqolada xizmat ko‘rsatish sohasida xizmatlar hajmini oshirishga qaratilgan asosiy yo‘nalishlar hamda ularning iqtisodiy ahamiyati tahlil qilingan. Zamonaviy iqtisodiyot sharoitida xizmatlar sektorining jadal rivojlanishi, raqobatning kuchayishi va iste‘molchilar talablarining o‘zgarishi ushbu sohada samaradorlikni oshirish zaruratini yuzaga keltirmoqda. Maqolada xizmat sifatini yaxshilash, innovatsion texnologiyalarni keng joriy etish, marketing strategiyalarini takomillashtirish hamda inson resurslarini rivojlantirish orqali xizmatlar hajmini kengaytirish imkoniyatlari o‘rganilgan. Tadqiqot natijalari shuni ko‘rsatadiki, xizmat ko‘rsatish sohasida kompleks yondashuvni qo‘llash orqali xizmatlar hajmini sezilarli darajada oshirish mumkinligi ilmiy asoslangan.

Kalit so‘zlar: xizmat ko‘rsatish sohasi, xizmatlar hajmi, samaradorlik darajasi, marketing strategiyalari, innovatsion yondashuvlar.

Kirish

Bugungi kunda xizmat ko‘rsatish sohasi iqtisodiyotning eng jadal rivojlanayotgan va strategik ahamiyatga ega tarmoqlaridan biri sifatida e‘tirof etilmoqda. Jamiyatda aholi turmush darajasining izchil yaxshilanib borishi, shuningdek, iste‘molchilarning ehtiyoj va talablarining tobora kengayishi xizmatlar bozorida hajmini oshirish zaruratini yanada kuchaytirmoqda. Natijada xizmat ko‘rsatish sohasida samaradorlikni oshirish va xizmat turlarini kengaytirish dolzarb vazifaga aylanib bormoqda.

Xizmat hajmi deganda korxonalar yoki tashkilot tomonidan muayyan vaqt oralig‘ida amalga oshirilgan xizmatlar miqdori tushuniladi. Ushbu ko‘rsatkich nafaqat iqtisodiy faoliyat samaradorligini baholashda, balki korxonaning bozordagi raqobatbardoshligini aniqlashda ham muhim indikator hisoblanadi. Shu boisdan xizmat hajmini oshirish masalasi zamonaviy iqtisodiy munosabatlar tizimida ustuvor yo‘nalishlardan biri sifatida qaraladi.

Xizmatlar hajmini kengaytirishda bir qator omillar muhim rol o‘ynaydi. Jumladan, xizmat sifatini doimiy ravishda yaxshilash, innovatsion texnologiyalarni ishlab chiqarish va xizmat ko‘rsatish jarayonlariga joriy etish, shuningdek, boshqaruv tizimini takomillashtirish orqali sezilarli natijalarga erishish mumkin. Bundan tashqari, marketing faoliyatini kuchaytirish, mijozlar bilan samarali aloqalarni yo‘lga qo‘yish ham xizmat hajmining o‘shishiga ijobiy ta‘sir ko‘rsatadi. Shuningdek, inson resurslarini

rivojlantirish, xodimlarning kasbiy malakasini oshirish va ularni rag'batlantirish tizimini yo'lga qo'yish ham xizmatlar sifatini va miqdorini oshirishda muhim omillardan biri hisoblanadi. Umuman olganda, ushbu omillarning uyg'un ravishda qo'llanilishi korxonalarining iqtisodiy daromadini oshirishga, bozor ulushini kengaytirishga hamda raqobat muhitida barqaror o'rin egallashiga xizmat qiladi.

Xizmat ko'rsatish sohasi zamonaviy iqtisodiyot tizimida eng muhim va tez rivojlanayotgan tarmoqlardan biri hisoblanadi. Bugungi kunda ushbu soha mamlakat yalpi ichki mahsuloti (YaIM) tarkibida sezilarli ulushga ega bo'lib, iqtisodiy barqarorlikni ta'minlashda muhim rol o'ynaydi. Xizmatlar sektori nafaqat ishlab chiqarish jarayonlarini to'ldiruvchi, balki iqtisodiyotning mustaqil va strategik yo'nalishi sifatida ham faoliyat yuritadi. Mazkur sohaning iqtisodiy ahamiyati, avvalo, aholining turmush darajasini oshirish bilan bevosita bog'liqdir. Sifatli va keng ko'lamli xizmatlar aholining kundalik ehtiyojlarini qondirishga xizmat qiladi, bu esa ijtimoiy farovonlikning oshishiga olib keladi. Shu bilan birga, xizmat ko'rsatish sohasi yangi ish o'rinlarini yaratish orqali bandlik darajasini oshiradi va mehnat bozorining barqarorligini ta'minlaydi.

Xizmatlar hajmining kengayishi iqtisodiy o'sishga ham bevosita ta'sir ko'rsatadi. Korxonalar tomonidan ko'rsatiladigan xizmatlar miqdorining ortishi ularning daromadlarini ko'paytiradi, ishlab chiqarish va xizmat ko'rsatish jarayonlarining samaradorligini oshiradi. Natijada, bozor iqtisodiyotida raqobat muhiti kuchayadi va korxonalar o'z xizmat sifatini yaxshilashga intiladi [1]. Bundan tashqari, xizmat ko'rsatish sohasi innovatsion rivojlanish va texnologik taraqqiyot bilan ham chambarchas bog'liqdir. Raqamli texnologiyalarning joriy etilishi xizmatlar tezligi va sifatini oshirib, iste'molchilarga qulaylik yaratadi. Shu sababli ushbu soha iqtisodiyotning boshqa tarmoqlarini ham rivojlanishiga turtki beruvchi muhim omil sifatida baholanadi.

Xizmat ko'rsatish hajmini kengaytirish uchun bir qator muhim va o'zaro bog'liq yo'nalishlardan foydalaniladi. Avvalo, xizmatlar sifatini doimiy ravishda yaxshilash eng asosiy omillardan biri hisoblanadi. Mijozlarga tezkor, ishonchli va qulay xizmat ko'rsatish ularning qoniqish darajasini oshiradi hamda mijozlarning qayta murojaat qilishini ta'minlaydi. Bu esa bevosita xizmatlar hajmining o'sishiga olib keladi. Shuningdek, zamonaviy innovatsion texnologiyalarni joriy etish xizmat ko'rsatish jarayonlarini sezilarli darajada optimallashtiradi. Raqamli platformalardan foydalanish, onlayn xizmat turlarini kengaytirish hamda avtomatlashtirilgan tizimlarni tatbiq etish xizmatlarni tezroq va samaraliroq amalga oshirish imkonini beradi. Natijada korxonalar yoki tashkilot ko'proq mijozlarga xizmat ko'rsatish imkoniyatiga ega bo'ladi.

Marketing faoliyatini rivojlantirish ham xizmat hajmini oshirishda muhim o'rin tutadi. Bozorni chuqur tahlil qilish, iste'molchilarning ehtiyoj va xohishlarini

o'rganish, shuningdek, samarali reklama va targ'ibot ishlarini yo'lga qo'yish orqali xizmatlarga bo'lgan talabni oshirish mumkin. Bu esa yangi mijozlarni jalb qilish va mavjud mijozlarni saqlab qolishga xizmat qiladi [2]. Bundan tashqari, inson resurslarini rivojlantirish ham muhim yo'nalishlardan biri hisoblanadi. Xodimlarning kasbiy malakasini oshirish, ularni zamonaviy ish uslublariga o'rgatish va motivatsiya tizimini takomillashtirish xizmat ko'rsatish sifatini yaxshilaydi. Malakali kadrlar esa xizmatlarni yanada samarali va yuqori darajada taqdim etishga yordam beradi.

Xizmat ko'rsatish sohasida samaradorlikni oshirish korxonalar faoliyatining barqaror rivojlanishi va xizmatlar hajmining kengayishida muhim omil hisoblanadi. Bunda avvalo boshqaruv tizimini zamonaviy talablar asosida takomillashtirish katta ahamiyatga ega. Samarali boshqaruv orqali ish jarayonlarini to'g'ri tashkil etish, vazifalarni aniq taqsimlash hamda qarorlar qabul qilish tezligini oshirish mumkin bo'ladi. Shuningdek, ishlab chiqarish va xizmat ko'rsatish jarayonlarini optimallashtirish ham muhim yo'nalishlardan biridir. Ish vaqtini to'g'ri rejalashtirish, ortiqcha xarajatlarni kamaytirish va mavjud resurslardan oqilona foydalanish xizmat ko'rsatish samaradorligini sezilarli darajada oshiradi. Bu esa korxonaning umumiy iqtisodiy natijalariga ijobiy ta'sir ko'rsatadi. Bundan tashqari, zamonaviy axborot texnologiyalaridan foydalanish ham samaradorlikni oshirishda muhim rol o'ynaydi. Raqamli tizimlar yordamida ma'lumotlarni tezkor qayta ishlash, mijozlarga xizmat ko'rsatish jarayonini soddalashtirish va nazoratni kuchaytirish mumkin bo'ladi.

Mijozlar bilan ishlash tizimini takomillashtirish ham xizmatlar sohasidagi muhim yo'nalishlardan biridir. Mijozlarning fikr va takliflarini o'rganish, ularning ehtiyojlarini tahlil qilish hamda individual yondashuv asosida xizmatlar taklif etish korxonaga obro'sini oshiradi va mijozlar sodiqligini mustahkamlaydi.

Xizmat ko'rsatish sohasida marketing faoliyati korxonaning bozordagi mavqeini mustahkamlash, xizmatlar hajmini kengaytirish va mijozlar bazasini oshirishda hal qiluvchi ahamiyatga ega. Samarali marketing strategiyalari yordamida iste'molchilarning ehtiyoj va xohishlari chuqur o'rganilib, ularga mos, raqobatbardosh xizmatlar taklif etiladi. Natijada mijozlar soni ortadi, xizmatlarga bo'lgan talab kengayadi va korxonaning daromadi oshadi.

Zamonaviy sharoitda marketing nafaqat mahsulot yoki xizmatni reklama qilish, balki bozorni kompleks tahlil qilish, mijoz xulq-atvorini o'rganish va uzoq muddatli strategiyalarni ishlab chiqishni ham o'z ichiga oladi. Shu nuqtai nazardan, marketing tadqiqotlari alohida o'rin tutadi. Bozor kon'yunkturasini tahlil qilish, raqobatchilar faoliyatini o'rganish va talab prognozini ishlab chiqish orqali korxonaga o'z faoliyatini aniq yo'naltirishi mumkin.

Reklama va brending faoliyatini kuchaytirish ham marketingning muhim tarkibiy qismi hisoblanadi. Ayniqsa, raqamli marketing vositalari — ijtimoiy tarmoqlar, veb-saytlar, mobil ilovalar va onlayn reklama platformalaridan foydalanish xizmatlarni

keng auditoriyaga yetkazishda katta imkoniyat yaratadi. Kuchli brend shakllantirish esa mijozlar ishonchini oshiradi va korxonani raqobatchilar orasida ajralib turishiga yordam beradi.

Bozor segmentatsiyasi marketingning yana bir muhim yo'nalishi bo'lib, u turli mijoz guruhlarining ehtiyojlarini alohida o'rganish va ularga mos xizmatlar taklif etishga imkon beradi. Masalan, yoshlar, biznes vakillari yoki oila segmentiga qarab xizmatlarni differensial tarzda taklif etish samaradorlikni oshiradi. Bundan tashqari, zamonaviy marketingda mijozlar bilan doimiy aloqani yo'lga qo'yish muhim hisoblanadi. CRM (Customer Relationship Management) tizimlaridan foydalanish orqali mijozlar haqidagi ma'lumotlarni yig'ish, ularning xatti-harakatlarini tahlil qilish va individual yondashuvni shakllantirish mumkin. Bu esa mijozlar sodiqligini oshiradi va ularni uzoq muddat davomida saqlab qolishga xizmat qiladi.

Xizmat ko'rsatish sohasida marketing faoliyatining yana bir muhim jihati - xizmatlarni diversifikatsiya qilishdir. Yangi xizmat turlarini joriy etish, qo'shimcha xizmatlar taklif qilish va mavjud xizmatlarni takomillashtirish orqali korxonaga o'z faoliyatini kengaytiradi. Umuman olganda, marketing faoliyatini to'g'ri tashkil etish xizmat ko'rsatish sohasida nafaqat talabni oshirish, balki mijozlar bilan mustahkam aloqalar o'rnatish, raqobatbardoshlikni kuchaytirish va barqaror iqtisodiy rivojlanishni ta'minlashda muhim omil hisoblanadi.

Innovatsion texnologiyalar xizmat ko'rsatish sohasining rivojlanishida hal qiluvchi omillardan biri bo'lib, ushbu sohaning samaradorligi va raqobatbardoshligini oshirishda muhim rol o'ynaydi. Raqamli transformatsiya jarayonlari natijasida xizmatlar tezkor, aniq va foydalanuvchilar uchun qulay shaklda taqdim etilmoqda. Onlayn platformalar, mobil ilovalar hamda avtomatlashtirilgan tizimlar xizmat ko'rsatish jarayonlarini soddalashtirib, vaqt va resurslarni tejash imkonini yaratadi.

Zamonaviy texnologiyalar yordamida xizmatlar 24/7 rejimida, ya'ni istalgan vaqtda ko'rsatilishi mumkin. Bu esa mijozlar uchun katta qulaylik yaratib, xizmatlarga bo'lgan talabni oshiradi. Masalan, bank, savdo, ta'lim va transport xizmatlarida raqamli yechimlarning keng joriy etilishi mijozlarga masofadan turib xizmatlardan foydalanish imkonini bermoqda. Bundan tashqari, sun'iy intellekt, "katta ma'lumotlar" (Big Data) va analitik tizimlar yordamida mijozlar xatti-harakatlari chuqur tahlil qilinadi. Bu esa korxonalarga mijozlarning ehtiyoj va afzalliklarini oldindan aniqlash hamda ularga individual yondashuv asosida xizmat ko'rsatish imkonini beradi. Natijada xizmat sifati oshadi va mijozlar sodiqligi mustahkamlanadi.

Innovatsion texnologiyalar xizmatlar sifatini nazorat qilish va boshqarishni ham osonlashtiradi. Masalan, elektron monitoring tizimlari orqali xizmat ko'rsatish jarayonlari real vaqt rejimida kuzatilib, kamchiliklar tezda bartaraf etilishi mumkin. Bu esa xizmat ko'rsatishda shaffoflikni ta'minlaydi. Shuningdek, avtomatlashtirish va robotlashtirish jarayonlari inson omilidan kelib chiqadigan xatolarni kamaytiradi

hamda xizmatlar tezligini oshiradi. Masalan, chatbotlar va virtual yordamchilar mijozlarga tezkor javob berib, xizmat ko'rsatish yuklamasini kamaytiradi.

Innovatsion yondashuvlar korxonalariga xarajatlarni optimallashtirish, ishlab chiqarish va xizmat ko'rsatish jarayonlarini takomillashtirish, shuningdek, yangi xizmat turlarini joriy etish imkonini beradi. Bu esa korxonaning umumiy iqtisodiy samaradorligini oshirib, uning bozor sharoitida barqaror faoliyat yuritishiga xizmat qiladi.

Xizmat ko'rsatish sohasida inson resurslari eng muhim va hal qiluvchi omillardan biri hisoblanadi. Aynan xodimlarning bilim darajasi, kasbiy malakasi va mijozlar bilan muloqot qilish madaniyati xizmat sifatini belgilovchi asosiy mezonlardan biridir. Shu sababli kadrlarni to'g'ri tanlash, ularni samarali boshqarish va muntazam rivojlantirib borish har qanday korxonaga uchun ustuvor vazifa hisoblanadi. Malakali va tajribali xodimlar xizmat ko'rsatish jarayonining samaradorligini oshiradi, mijozlarga sifatli va tezkor xizmat taqdim etadi. Shu bois, xodimlarni tayyorlash tizimini takomillashtirish, ularning kasbiy bilim va ko'nikmalarini muntazam ravishda yangilab borish muhim ahamiyatga ega. Ayniqsa, zamonaviy xizmat ko'rsatish standartlari, mijozlar bilan ishlash texnikalari va raqamli texnologiyalar bo'yicha bilimlarni oshirish dolzarb hisoblanadi.

Xodimlarni motivatsiya qilish va rag'batlantirish tizimini samarali yo'lga qo'yish ham muhim omillardan biridir. Moddiy rag'batlantirish (maosh, bonus, mukofotlar) bilan bir qatorda, nomoddiy rag'batlantirish (e'tirof etish, martaba o'sishi, qulay ish muhiti) usullaridan foydalanish xodimlarning ishga bo'lgan qiziqishini oshiradi. Bu esa ularning mehnat unumdorligini va xizmat ko'rsatish sifatini yaxshilaydi. Bundan tashqari, korxonada sog'lom psixologik muhitni yaratish va jamoaviy hamkorlikni rivojlantirish ham muhim hisoblanadi. O'zaro hurmat, ishonch va samarali kommunikatsiya mavjud bo'lgan jamoada xodimlar o'z imkoniyatlarini to'liq namoyon eta oladi. Bu esa xizmatlar sifatiga ijobiy ta'sir ko'rsatadi.

Xodimlarni o'qitish va rivojlantirish tizimi ham alohida e'tiborni talab etadi. Treninglar, seminarlar, malaka oshirish kurslari va qayta tayyorlash dasturlari orqali xodimlarning kasbiy saviyasi oshiriladi. Shuningdek, yangi texnologiyalar va zamonaviy ish uslublarini o'rgatish orqali ularning raqobatbardoshligi ta'minlanadi.

Kadrlar boshqaruvida zamonaviy yondashuvlardan, xususan HRM (Human Resource Management) tizimlaridan foydalanish ham samaradorlikni oshiradi. Ushbu tizimlar yordamida xodimlar faoliyatini baholash, ularni rivojlantirish rejaları tuzish va kadrlar siyosatini samarali yuritish mumkin.

Xulosa

Xulosa qilib aytganda, xizmat ko'rsatish sohasida xizmatlar hajmini oshirish zamonaviy iqtisodiyot sharoitida korxonalar faoliyatining samaradorligini ta'minlash va ularning raqobatbardoshligini mustahkamlashda muhim omillardan biri

hisoblanadi. Bozor munosabatlarining chuqurlashuvi, iste'molchilar talabining ortib borishi hamda raqobat muhitining keskinlashuvi xizmat ko'rsatish tizimini doimiy ravishda takomillashtirib borishni talab etmoqda. Xizmatlar hajmini kengaytirish, avvalo, xizmat sifatini oshirish bilan chambarchas bog'liqdir. Yuqori sifatli, tezkor va mijozlarga qulay xizmatlar ko'rsatish orqali nafaqat mavjud mijozlarni saqlab qolish, balki yangi mijozlarni jalb etish ham mumkin bo'ladi. Shu bilan birga, innovatsion texnologiyalarni keng joriy etish xizmat ko'rsatish jarayonlarini soddalashtirib, ularning tezligi va aniqligini oshiradi, bu esa umumiy samaradorlikka ijobiy ta'sir ko'rsatadi.

Marketing faoliyatini rivojlantirish ham xizmatlar hajmini oshirishda muhim o'rin tutadi. Bozorni chuqur tahlil qilish, iste'molchilar ehtiyojlarini aniqlash va ularga mos xizmatlarni taklif etish orqali talabni oshirish mumkin. Bundan tashqari, reklama va branding faoliyatini kuchaytirish korxonaning bozordagi mavqeini mustahkamlashga yordam beradi.

Inson resurslarini rivojlantirish, xodimlarning kasbiy malakasini oshirish va ularni samarali rag'batlantirish tizimini yo'lga qo'yish ham xizmat ko'rsatish sifatini va hajmini oshirishda muhim ahamiyatga ega. Malakali va tajribali kadrlar xizmatlarni yuqori darajada tashkil etishga xizmat qiladi. Shu bilan birga, samarali boshqaruv tizimini shakllantirish, resurslardan oqilona foydalanish va mijozlarga yo'naltirilgan yondashuvni kuchaytirish xizmat ko'rsatish sohasining barqaror rivojlanishini ta'minlaydi. Mijozlar ehtiyojlarini to'liq va sifatli qondirish esa korxonalarining uzoq muddatli muvaffaqiyatining asosiy sharti hisoblanadi.

Foydalanilgan adabiyotlar

1. Porter, M. E. *Competitive Advantage: Creating and Sustaining Superior Performance*. Free Press, 2014.
2. Lovelock, C., Wirtz, J. *Services Marketing: People, Technology, Strategy*. Pearson Education, 2016
3. O'zbekiston Respublikasi Statistika agentligi ma'lumotlari – www.stat.uz
4. Asian Development Bank (ADB). *Developing the Service Sector in Asia*, 2021.
5. Grönroos, C. *Service Management and Marketing: Customer Management in Service Competition*. Wiley, 2017.
6. United Nations (UN). *World Economic Situation and Prospects*, 2023.