

SCIENCE
PROBLEMS.UZ

ISSN 2181-1342

Actual problems of social and humanitarian sciences
Актуальные проблемы социальных и гуманитарных наук

**Ijtimoiy-gumanitar
fanlarning dolzarb
muammolari**

1/S-son (5-jild)

2025

SCIENCEPROBLEMS.UZ

**IJTIMOIIY-GUMANITAR FANLARNING
DOLZARB MUAMMOLARI**

№ S/1 (5) - 2025

**АКТУАЛЬНЫЕ ПРОБЛЕМЫ СОЦИАЛЬНО-
ГУМАНИТАРНЫХ НАУК**

ACTUAL PROBLEMS OF HUMANITIES AND SOCIAL SCIENCES

TOSHKENT-2025

BOSH MUHARRIR:

Isanova Feruza Tulqinovna

TAHRIR HAY'ATI:

07.00.00- TARIX FANLARI:

Yuldashev Anvar Ergashevich – tarix fanlari doktori, siyosiy fanlar nomzodi, professor, O'zbekiston Respublikasi Prezidenti huzuridagi Davlat boshqaruvi akademiyasi;

Mavlanov Uktam Maxmasabirovich – tarix fanlari doktori, professor, O'zbekiston Respublikasi Prezidenti huzuridagi Davlat boshqaruvi akademiyasi;

Xazratkulov Abror – tarix fanlari doktori, dotsent, O'zbekiston davlat jahon tillari universiteti.

Tursunov Ravshan Normuratovich – tarix fanlari doktori, O'zbekiston Milliy Universiteti;

Xolikulov Axmadjon Boymahammadovich – tarix fanlari doktori, O'zbekiston Milliy Universiteti;

Gabrielyan Sofya Ivanovna – tarix fanlari doktori, dotsent, O'zbekiston Milliy Universiteti.

Saidov Sarvar Atabullo o'g'li – katta ilmiy xodim, Imom Termiziy xalqaro ilmiy-tadqiqot markazi, ilmiy tadqiqotlar bo'limi.

08.00.00- IQTISODIYOT FANLARI:

Karlibayeva Raya Xojabayevna – iqtisodiyot fanlari doktori, professor, Toshkent davlat iqtisodiyot universiteti;

Nasirxodjayeva Dilafuz Sabitxanovna – iqtisodiyot fanlari doktori, professor, Toshkent davlat iqtisodiyot universiteti;

Ostonokulov Azamat Abdukarimovich – iqtisodiyot fanlari doktori, professor, Toshkent moliya instituti;

Arabov Nurali Uralovich – iqtisodiyot fanlari doktori, professor, Samarqand davlat universiteti;

Xudoyqulov Sadirdin Karimovich – iqtisodiyot fanlari doktori, dotsent, Toshkent davlat iqtisodiyot universiteti;

Azizov Sherzod O'ktamovich – iqtisodiyot fanlari doktori, dotsent, O'zbekiston Respublikasi Bojxona instituti;

Xojayev Azizxon Saidaloxonovich – iqtisodiyot fanlari doktori, dotsent, Farg'ona politexnika instituti

Xolov Aktam Xatamovich – iqtisodiyot fanlari bo'yicha falsafa doktori (PhD), dotsent, O'zbekiston Respublikasi Prezidenti huzuridagi Davlat boshqaruvi akademiyasi;

Shadiyeva Dildora Xamidovna – iqtisodiyot fanlari bo'yicha falsafa doktori (PhD), dotsent v.b, Toshkent moliya instituti;

Shakarov Qulmat Ashirovich – iqtisodiyot fanlari

nomzodi, dotsent, Toshkent axborot texnologiyalari universiteti

09.00.00- FALSAFA FANLARI:

Hakimov Nazar Hakimovich – falsafa fanlari doktori, professor, Toshkent davlat iqtisodiyot universiteti;

Yaxshilikov Jo'raboy – falsafa fanlari doktori, professor, Samarqand davlat universiteti;

G'aybullayev Otabek Muhammadiyevich – falsafa fanlari doktori, professor, Samarqand davlat chet tillar instituti;

Saidova Kamola Uskanbayevna – falsafa fanlari doktori, "Tashkent International University of Education" xalqaro universiteti;

Hoshimxonov Mo'min – falsafa fanlari doktori, dotsent, Jizzax pedagogika instituti;

O'roqova Oysuluv Jamoliddinovna – falsafa fanlari doktori, dotsent, Andijon davlat tibbiyot instituti, Ijtimoiy-gumanitar fanlar kafedrasini mudiri;

Nosirxodjayeva Gulnora Abdukaxxarovna – falsafa fanlari nomzodi, dotsent, Toshkent davlat yuridik universiteti;

Turdiyev Bexruz Sobirovich – falsafa fanlari bo'yicha falsafa doktori (PhD), dotsent, Buxoro davlat universiteti.

10.00.00- FILOLOGIYA FANLARI:

Axmedov Oybek Saporbayevich – filologiya fanlari doktori, professor, O'zbekiston davlat jahon tillari universiteti;

Ko'chimov Shuxrat Norqizilovich – filologiya fanlari doktori, dotsent, Toshkent davlat yuridik universiteti;

Hasanov Shavkat Ahadovich – filologiya fanlari doktori, professor, Samarqand davlat universiteti;

Baxronova Dilrabo Keldiyorovna – filologiya fanlari doktori, professor, O'zbekiston davlat jahon tillari universiteti;

Mirsanov G'aybullo Qulmurodovich – filologiya fanlari doktori, professor, Samarqand davlat chet tillar instituti;

Salaxutdinova Musharraf Isamutdinovna – filologiya fanlari nomzodi, dotsent, Samarqand davlat universiteti;

Kuchkarov Raxman Urmanovich – filologiya fanlari nomzodi, dotsent v/b, Toshkent davlat yuridik universiteti;

Yunusov Mansur Abdullayevich – filologiya fanlari nomzodi, O'zbekiston Respublikasi Prezidenti huzuridagi Davlat boshqaruvi akademiyasi;

Saidov Ulugbek Aripovich – filologiya fanlari nomzodi, dotsent, O'zbekiston Respublikasi Prezidenti huzuridagi Davlat boshqaruvi akademiyasi.

12.00.00- YURIDIK FANLAR:

Axmedshayeva Mavlyuda Axatovna – yuridik fanlar doktori, professor, Toshkent davlat yuridik universiteti;

Muxitdinova Firyuza Abdurashidovna – yuridik fanlar doktori, professor, Toshkent davlat yuridik universiteti;

Esanova Zamira Normurotovna – yuridik fanlar doktori, professor, O'zbekiston Respublikasida xizmat ko'rsatgan yurist, Toshkent davlat yuridik universiteti;

Hamroqulov Bahodir Mamasharifovich – yuridik fanlar doktori, professor v.b., Jahon iqtisodiyoti va diplomatiya universiteti;

Zulfiqorov Sherzod Xurramovich – yuridik fanlar doktori, professor, O'zbekiston Respublikasi Jamoat xavfsizligi universiteti;

Xayitov Xushvaqt Saparbayevich – yuridik fanlar doktori, professor, O'zbekiston Respublikasi Prezidenti huzuridagi Davlat boshqaruvi akademiyasi;

Asadov Shavkat G'aybullayevich – yuridik fanlar doktori, dotsent, O'zbekiston Respublikasi Prezidenti huzuridagi Davlat boshqaruvi akademiyasi;

Ergashev Ikrom Abdurasulovich – yuridik fanlari doktori, professor, Toshkent davlat yuridik universiteti;

Utemuratov Maxmut Ajimuratovich – yuridik fanlar nomzodi, professor, Toshkent davlat yuridik universiteti;

Saydullayev Shaxzod Alixanovich – yuridik fanlar nomzodi, professor, Toshkent davlat yuridik universiteti;

Hakimov Komil Baxtiyarovich – yuridik fanlar doktori, dotsent, Toshkent davlat yuridik universiteti;

Yusupov Sardorbek Baxodirovich – yuridik fanlar doktori, dotsent, Toshkent davlat yuridik universiteti;

Amirov Zafar Aktamovich – yuridik fanlar doktori (PhD), O'zbekiston Respublikasi Sudyalar oliy kengashi huzuridagi Sudyalar oliy maktabi;

Jo'rayev Sherzod Yuldashevich – yuridik fanlar nomzodi, dotsent, Toshkent davlat yuridik universiteti;

Babadjanov Atabek Davronbekovich – yuridik fanlar nomzodi, dotsent, Toshkent davlat yuridik universiteti;

Normatov Bekzod Akrom o'g'li — yuridik fanlar bo'yicha falsafa doktori, Toshkent davlat yuridik universiteti;

Rahmatov Elyor Jumaboyevich — yuridik fanlar nomzodi, Toshkent davlat yuridik universiteti;

13.00.00- PEDAGOGIKA FANLARI:

Xashimova Dildarxon Urinboyevna – pedagogika fanlari doktori, professor, Toshkent davlat yuridik universiteti;

Ibragimova Gulnora Xavazmatovna – pedagogika fanlari doktori, professor, Toshkent davlat iqtisodiyot universiteti;

Zakirova Feruza Maxmudovna – pedagogika fanlari doktori, Toshkent axborot texnologiyalari universiteti huzuridagi pedagogik kadrlarni qayta tayyorlash va ularning malakasini oshirish tarmoq markazi;

Kayumova Nasiba Ashurovna – pedagogika fanlari doktori, professor, Qarshi davlat universiteti;

Taylanova Shoxida Zayniyevna – pedagogika fanlari doktori, dotsent;

Jumaniyozova Muhayyo Tojiyevna – pedagogika fanlari doktori, dotsent, O'zbekiston davlat jahon tillari universiteti;

Ibraximov Sanjar Urunbayevich – pedagogika fanlari doktori, Iqtisodiyot va pedagogika universiteti;

Javliyeva Shaxnoza Baxodirovna – pedagogika fanlari bo'yicha falsafa doktori (PhD), Samarqand davlat universiteti;

Bobomurotova Latofat Elmurodovna — pedagogika fanlari bo'yicha falsafa doktori (PhD), Samarqand davlat universiteti.

19.00.00- PSIXOLOGIYA FANLARI:

Karimova Vasila Mamanosirovna – psixologiya fanlari doktori, professor, Nizomiy nomidagi Toshkent davlat pedagogika universiteti;

Hayitov Oybek Eshboyevich – Jismoniy tarbiya va sport bo'yicha mutaxassislarni qayta tayyorlash va malakasini oshirish instituti, psixologiya fanlari doktori, professor

Umarova Navbahor Shokirovna– psixologiya fanlari doktori, dotsent, Nizomiy nomidagi Toshkent davlat pedagogika universiteti, Amaliy psixologiyasi kafedrasi mudiri;

Atabayeva Nargis Batirovna – psixologiya fanlari doktori, dotsent, Nizomiy nomidagi Toshkent davlat pedagogika universiteti;

Shamshetova Anjim Karamaddinovna – psixologiya fanlari doktori, dotsent, O‘zbekiston davlat jahon tillari universiteti;

Qodirov Obid Safarovich – psixologiya fanlari doktori (PhD), Samarkand viloyat IIB Tibbiyot bo‘limi psixologik xizmat boshlig‘i.

22.00.00- SOTSILOGIYA FANLARI:

Latipova Nodira Muxtarjanovna – sotsiologiya fanlari doktori, professor, O‘zbekiston milliy universiteti kafedra mudiri;

Seitov Azamat Po‘latovich – sotsiologiya fanlari doktori, professor, O‘zbekiston milliy universiteti;

Sodiqova Shohida Marxaboyevna – sotsiologiya fanlari doktori, professor, O‘zbekiston xalqaro islom akademiyasi.

23.00.00- SIYOSIY FANLAR

Nazarov Nasriddin Ataqulovich –siyosiy fanlar doktori, falsafa fanlari doktori, professor, Toshkent arxitektura qurilish instituti;

Bo‘tayeov Usmonjon Xayrullayevich –siyosiy fanlar doktori, dotsent, O‘zbekiston milliy universiteti kafedra mudiri.

OAK Ro‘yxati

Mazkur jurnal Vazirlar Mahkamasi huzuridagi Oliy attestatsiya komissiyasi Rayosatining 2022-yil 30-noyabrdagi 327/5-son qarori bilan tarix, iqtisodiyot, falsafa, filologiya, yuridik va pedagogika fanlari bo‘yicha ilmiy darajalar yuzasidan dissertatsiyalar asosiy natijalarini chop etish tavsiya etilgan ilmiy nashrlar ro‘yxatiga kiritilgan.

“Ijtimoiy-gumanitar fanlarning dolzarb muammolari” elektron jurnali 2020-yil 6-avgust kuni 1368-sonli guvohnoma bilan davlat ro‘yxatiga olingan.

Muassis: “SCIENCEPROBLEMS TEAM” mas’uliyati cheklangan jamiyati

Tahririyat manzili:

100070. Toshkent shahri, Yakkasaroy tumani, Kichik Beshyog‘och ko‘chasi, 70/10-uy. Elektron manzil:

scienceproblems.uz@gmail.com

Bog‘lanish uchun telefon:

(99) 602-09-84 (telegram).

MUNDARIJA

07.00.00 – TARIX FANLARI

<i>Мадреймов Фархат Махсетбаевич</i> СОЦИАЛЬНАЯ ПОЛИТИКА В КАРАКАЛПАКСТАНЕ В 1920-1924 ГОДАХ	12-18
<i>Алимджанов Бахтиёр Абдихакимович</i> АНТРОПОЛОГИЯ ИМПЕРСКОЙ ВЛАСТИ: ХАКЕНТСКИЕ ЗЕМЛИ И АДВОКАТ С. ЛАПИН	19-23
<i>Чориев Шохрух Холтура угли</i> ИСТОРИОГРАФИЯ БАНКОВСКОЙ ДЕЯТЕЛЬНОСТИ ТУРКЕСТАНСКОГО ГЕНЕРАЛ- ГУБЕРНАТОРСТВА В 40-90-Е ГОДЫ ХХ ВЕКА	24-35
<i>Najmiddinov Boburmirzo Zuhridin o'g'li</i> SOVET HOKIMIYATINING 1917-1943-YILLARIDA O'ZBEKISTON SSR DA AMALGA OSHIRGAN DINIY SIYOSATI	36-43
<i>Esonova Nilufar</i> SANOAT SOHASIDA XALQARO HAMKORLIK MUNOSABATLAR TARIXINING O'RGANILISHI: TAHLIL VA NATIJALAR (1991-2018-YILLAR)	44-47
<i>Qarshiyev Ahmad, Jumayev Abdimo'min, Bebitov Maqsud</i> DENOV BEKLIQIDA MAVJUD JOY NOMLARIGA OID MULOHAZALAR	48-55
<i>Qurbonov Abbos</i> MUSTAQILLIKNING DASTLABKI YILLARIDA QASHQADARYODA YENGIL SANOAT SOHASIDA AMALGA OSHIRILGAN ISLOHOTLAR VA ULARNING NATIJALARI	56-59
<i>Abduraimova Sabohat Ergash qizi</i> BUXORO AMRLIGI DAVRIDA CHIROQCHI BEKLIQI AHOLISINING TURMUSH TARZI	60-65

08.00.00 – IQTISODIYOT FANLARI

<i>Karjavova Xurshida Abdumalikovna</i> MAHALLA INSTITUTINING IJTIMOIIY-IQTISODIY RIVOJLANISH ISTIQBOLLARI	66-73
<i>Pardayev Erkin Egamberdi o'g'li</i> XIZMAT KO'RSATISH KORXONALARIDA SIFATNI BOSHQARISHNING INNOVATSION USULLARI	74-82
<i>Palvanbayev Umidbek O'ktam o'g'li</i> O'ZBEKISTON POCHTA BOZORIDA XUSUSIY POCHTA KORXONALARINING TUTGAN O'RNI (BTS, DMS, EMU POCHTALARI MISOLIDA)	83-86
<i>Чинорова Шаҳодат Мансур кизи, Нормуродов Хусан Эшмаҳматович</i> ЗНАЧЕНИЕ ТАРГЕТИРОВАНИЯ ИНОСТРАННЫХ ИНВЕСТИЦИЙ В РАЗВИТИИ РЕГИОНАЛЬНОЙ ЭКОНОМИКИ	87-93
<i>Gabriel Ayodeji Ogunmola</i> GREEN BONDS: FINANCING RESOURCE CONSERVATION FOR A SUSTAINABLE FUTURE IN FARMING IN UZBEKISTAN	94-108

09.00.00 – FALSAFA FANLARI

<i>Rashidova Dilfuza Ganievna</i> XIX ASR O‘ZBEK SHOIRALARINING IJODIDA GUMANISTIK G‘OYALAR VA IJTIMOY-FALSAFIY QARASHLAR	109-113
<i>Ochilova Nigora Ruzimuratovna</i> GENDER TENGLIGINI TA‘MINLASHNING IQTISODIY-IJTIMOY OMILLARI	114-118
<i>Samadov Jonmurod</i> JALOLIDDIN RUMIY ASARLARIDA FALSAFIY TUSHUNCHALAR VA ULARNING ILMIY–METODOLOGIK TAHLILI	119-123
<i>Kdirbaev Baxadir Berdaxovich</i> AXBOROT JAMIYATI VA MEDIA-MADANIYATNING NAZARIY-FALSAFIY TUSHUNCHASI	124-131
<i>Kurbanbaeva Ulbosin Jumag‘alievna</i> EKOLOGIK XAVFSIZLIK TUSHUNCHASINING MOHIYATI VA XUSUSIYATLARI	132-136
<i>Narzukulova Ferangiz Rustamjonovna</i> ILMIY TIL VA FALSAFIY TERMINOLOGIYA: SHAKLLANISH VA RIVOJLANISH TENDENSIYALARI	137-141
<i>Xolmirzaev Xurshid Nakibillaevich</i> IJTIMOY-KASBIY FAOLIYAT JARAYONIDA SUN‘IY INTELLEKTNING INSON SALOHIYATIGA TA‘SIRI	142-148
<i>Султанов Бахтиёр Бахтиёрович</i> ОБРАЗ ФИЗИЧЕСКОЙ РАЗВИТОЙ, ГЕРОИЧЕСКОЙ ЛИЧНОСТИ В ЭПОХУ АНТИЧНОСТИ	149-153
<i>Bozorov Suxrob Komilovich</i> MA‘NAVIY TRANSFORMATSIYANING ISTIQBOLLARI: INNOVATSION G‘OYA VA LOYIHALAR	154-157
<i>Kimsanbayeva Shaxnoza Bakridinovna</i> MILLIY O‘ZLIK VA DINIY BAG‘RIKENGLIK: ZAMONAVIY JAMIYATDAGI O‘ZARO TA‘SIRLAR	158-163
<i>Muxamedjanova Lalixon</i> GLOBALASHUV VA MADANIYATLARARO ARALASHUV	164-172

10.00.00 – FILOLOGIYA FANLARI

<i>Isanova Feruza Tulqinovna</i> INGLIZ VA O‘ZBEK TILLARIDAGI XALQARO HUQUQ SOHASIGA OID LEKSIK BIRLIKLARNING DIAKRON TADQIQI	173-180
<i>Mahmudova Umida Ural qizi</i> INTERNET DISKURSIDA FOYDALANILADIGAN EMOJILARNING LISONIY VA MADANIY JIHATLARI	181-189
<i>Madalov Navruz Ergashevich</i> IMPORTANT SUBJECTS OF COMPARATIVE AND CONTRASTIVE PHILOLOGICAL STUDIES AND TRANSLATION DIFFICULTIES OF STRUCTURAL–SEMANTIC MODELS OF PROVERBS	190-194
<i>Ubaydullayev Normuhammad Xasanovich</i> XOTIRANOMALARDA ZAMON VA MAKON MASALASI	195-198

<i>Ochilova Habiba Akramovna</i> ISSUES IN THE CLASSIFICATION OF QUESTION SENTENCE TYPES IN LINGUISTICS ...	199-207
<i>Muxammadiyeva Mashxura, Amirqulova Gulxayo</i> FILOLOGIK TADQIQOTLARNING ZAMONAVIY TIBBIY TARJIMA VA TALQINGA TA'SIRI	208-213
<i>Karabaeva Barno Bobir qizi</i> A COMPARATIVE ANALYSIS OF METAPHORICAL EXPRESSIONS REFLECTING PERCEPTION IN ENGLISH AND UZBEK LANGUAGES	214-219
<i>Axunbabaeva Narqiza Xamidjanovna</i> ЛИНГВОПРАГМАТИЧЕСКИЙ АНАЛИЗ ПЕРЕВОДОВ ИСТОРИЧЕСКИХ И АРХАИЧНЫХ СЛОВ В ДОКУМЕНТАЛЬНО-ИСТОРИЧЕСКОЙ ПОВЕСТИ «ВЛАСТИТЕЛЬ СЕМИ СОЗВЕЗДИЙ»	220-226
<i>Turdaliyeva Shahnoza O'ktamovna</i> INGLIZ VA O'ZBEK TILLARIDAGI SON-GIBRID MAQOLLARNING LEKSIK-SEMANTIK TAHLILI	227-236
<i>Mansurova Shohista Isroilovna</i> OT OBRAZI TUSHUNCHASI (ZAMONAVIY O'ZBEK VA JAHON ADABIYOTI MISOLIDA)	237-241
<i>Davranov Akmal Akramjonovich</i> IJTIMOIY TENGLIK TUSHUNCHASI (INGLIZ UTOPIYALARI VA O'ZBEK DOSTONLARI MISOLIDA)	242-246
<i>Yuldasheva Aziza Yuldashevna</i> TARJIMASHUNOSLIKDA PRAGMATIKANING O'RNI	247-252
<i>Mirvaliyeva Malika Zoid qizi</i> SEMANTIKANING TARJIMADAGI AHAMIYATI	253-257
<i>Sidiknazarova Zulfiya Mirsharapovna</i> JADID ADABIYOTI VA MODERNIZATSIYA JARAYONLARI	258-262
<i>Ruzibayeva Aziza Kahramanovna</i> THE MOOD OF LONGING FOR FREEDOM IN THE AGE OF BYRON	263-266
<i>Narzikulova Rayhona Ahmadovna</i> THE PRAGMATIC FUNCTIONS OF IRONY	267-271
<i>Najmiddinov Muhammadjon</i> O'ZBEK TILIDA KO'P MA'NOLILIK, SINONIMIYA, OMONIMIYA VA ULARNING ELEKTRON TEZAVURUSDA AKS ETISHI	272-278
<i>Achilov Oybek Rustamovich</i> LEKSIK-SEMANTIK DEVIATSIYA ILGARI SURISH VOSITASI SIFATIDA	279-284
<i>Tashpulatova Mukambar Axmetovna</i> KOMPYUTER LINGVISTIKASI VA SUN'IY INTELLEKTNING TILGA TA'SIRI	285-289
<i>Normamatov Farrux, Toshpo'latova Xusniya</i> GLOBAL KESIMDA INGLIZ MADANIYATINING LINGVOKULTUROGIK JIHATLARI	290-293
<i>Shonazarova Gulnoza, Madiyeva Madina</i> THE ROLE OF INTERNET RESOURCE IN IMPROVING TEACHING FOREIGN LANGUAGE: METHODOLOGICAL ANALYSIS AND PRACTICAL RECOMMENDATIONS	294-297

<i>Jo'rayeva Lola Tolibdjonovna</i> IJTIMOIY TARMOQLARDA NEOLOGIZMLARNING BUGUNGI KUNDAGI QO'LLANILISHI	298-302
<i>Saitxanova Aziza Xolmuxamedovna</i> TA'M VA TIL O'RTASIDAGI MUVOZANAT: TAOM DISKURSINING TARJIMA QIYINCHILIKLARI VA YECHIMLARI	303-307
<i>Axmedov Shaxzod, Nazarov Vafokul</i> NEOLOGIZMLAR TADQIQI TARIXIGA DOIR	308-312
<i>Mustafayeva Sojida Ulashevna</i> INGLIZ VA O'ZBEK TILLARDA MERONIMIK MUNOSABATLI SO'ZLARNING LEKSIKOGRAFIK TALQINLARI	313-321
<i>Buriyeva Muxayyo Zokir qizi</i> COMPARATIVE ANALYSIS OF MEAT IN ENGLISH AND UZBEK LANGUAGES	322-326
<i>Berdiqulova Shaxnoza Ruziqulovna</i> YORDAMCHI SO'ZLARNING SHAKLIY XUSUSIYATLARIGA KO'RA TURLARI VA YASALISHI: BOG'LOVCHILAR	327-330
<i>Shokirova Gulbahor Alimovna</i> NEMIS TILINI O'QITISHDA YANGI YONDASHUVLAR	331-334
<i>Najmidinova Nafisa Ulja qizi</i> O'ZBEK TILIDA SO'ZLASHUVCHILARGA ITALYAN TILINI O'RGATISHDAGI MUAMMOLAR VA ULARNING YECHIMLARI	335-339
12.00.00 - YURIDIK FANLAR	
<i>Утемуратов Махмут Ажимуратович</i> СОВРЕМЕННЫЕ ТЕНДЕНЦИИ ТРАНСФОРМАЦИИ ПРАВА (ОТ ТРАДИЦИОННОГО К ЦИФРОВОМУ ПРАВУ)	340-344
<i>Masadikov Sherzodbek</i> ENFORCEMENT OF ARBITRATION AGREEMENT UNDER UZBEK LAW	345-351
<i>Alieva Kamola Ravshanovna</i> ONLINE GENDER-BASED VIOLENCE IN UZBEKISTAN: GAPS IN LEGISLATION AND THE PATH FORWARD	352-363
<i>Utebaev Salamat Maqsetbay o'g'li</i> KONTRABANDA UCHUN JAVOBGARLIK TO'G'RISIDAGI QONUNCHILIK EVOLYUTSIYASI: TARIXIY-HUQUQIY TAHLIL	364-372
<i>Ходжаева Ширин</i> ЮРИДИЧЕСКАЯ ПРИРОДА ВСЕМИРНОЙ ОРГАНИЗАЦИИ ЗДРАВООХРАНЕНИЯ В СИСТЕМЕ МЕЖДУНАРОДНОГО ПРАВА	373-378
<i>Каюмова Асаля Султномуродовна</i> ЭЛИТА ИНДУСТРИИ ВЕНЧУРНОГО КАПИТАЛА	379-384
<i>Mirzaraximov Baxtiyor, Shokirov Bobur</i> ZAMONAVIY TASHKILOTLARDA KIBERXAVFSIZLIK STRATEGIYALARINING SHAKLLANISHI VA SAMARADORLIGI: MA'LUMOTLARNI HIMOYA QILISH CHORALARINING RIVOJLANISHI VA NATIJADORLIGI TAHLILI	385-392

<i>Суннатиллаева Сарвиноз Иззатулло кизи</i> ДИСКРЕЦИОННЫЕ ПОЛНОМОЧИЯ В ЕВРОПЕЙСКОМ СОЮЗЕ И СОВЕТЕ ЕВРОПЫ: ПРЕДЕЛЫ, КОНТРОЛЬ И СУДЕБНАЯ ПРАКТИКА	393-400
<i>Dilboboyev Nozimbek</i> CHET ELLIK INVESTORLARNING HUQUQIY MAQOMI HAMDA ULARNI DAVLAT TOMONIDAN QO'LLAB-QUVVATLASH BO'YICHA IMTIYOZ VA PREFERENSIYALAR BERISH	401-406
<i>Raximbayev O'tkir Fayzullayevich</i> YANGI O'ZBEKISTONDA TURIZM SOHASIDAGI QONUNCHILIKNI TAKOMILLASHTIRISH MASALASIGA NAZAR	407-414
<i>Ubaydullayev Abror Qutpilla o'g'li</i> HOZIRGI ZAMON ISLOM MOLIYA HUQUQI VA AN'ANAVIY HUQUQIY TIZIMLAR O'RTASIDAGI QIYOSIY-HUQUQIY TAHLIL VA UNING O'ZIGA XOS XUSUSIYATLARI	415-423
<i>Zokirov Sardorjon Karimjon ugli</i> PROCEDURAL FEATURES OF PARTICIPATION DEFENSE COUNSEL AT THE PRELIMINARY INVESTIGATION	424-430
<i>Axmedova Guliruxsor Ravshanovna</i> BOLANI OLIB BERISH VA UCHRASHTIRISH BILAN BOG'LIQ ISHLARNI KO'RIB CHIQUISH BO'YICHA SUD VA HUQUQIY AMALIYOTNING DOLZARB MUAMMO VA YECHIMLARI	431-436
<i>Zoilboyev Javlon Karimjon o'g'li</i> MA'MURIY SUD ISHLARINI YURITISHDA QONUNIY KUCHGA KIRGAN SUD HUJJATLARINI YANGI OCHILGAN HOLATLAR BO'YICHA QAYTA KO'RISH YUZASIDAN ISH YURITISH MAZMUNI	437-441
<i>Hakimov Sunnat Furqat o'g'li</i> SPORT JAMOAT BIRLASHMALARINING HUQUQIY TAHLILI	442-445
<i>Файзиев Фарход Фуркат угли</i> ЗНАЧИМОСТЬ ЭЛЕКТРОННОЙ ТОРГОВЛИ В СОВРЕМЕННЫХ ГРАЖДАНСКО-ПРАВОВЫХ УСЛОВИЯХ	446-452
<i>Файзиева Гулрух Мухаммади кизи</i> МЕХАНИЗМЫ ОБЕСПЕЧЕНИЯ ПРАВА НА НЕПРИКОСНОВЕННОСТЬ ЖИЛИЩА	453-459
13.00.00 – PEDAGOGIKA FANLARI	
<i>Polvonov Baxtiyor Zaylobidinovich</i> TIBBIYOT UNIVERSITETLARIDA «MODDALARNING NURLANISH SPEKTRINI O'RGANISH» MAVZUSINI IT TEXNOLOGIYALAR ASOSIDA NAMOYISH ETISH MASALALARI	460-466
<i>Hamdamova Nozima Muqimovna</i> BO'LAJAK TEXNOLOGIYA FANI O'QITUVCHISI KOMPETENSIYALARINI RIVOJLANTIRISHNING PEDAGOGIK SHART-SHAROITLARI	467-475
<i>Zulfixarov Ilxom Maxmudovich, Zulfikorova Munajat Mirzaxmatovna</i> IQTISODIY-IJTIMOYIY GEOGRAFIK BILIMLAR BERISHDA MATEMATIK METODLARDAN FOYDALANISH	476-481
<i>Qurbonova Nigina Boboxo'jayevna</i> ESDALIKLAR — SADRIDDIN AYNIYNING UMR VA XOTIRA KITABI	482-488

<i>Toshtemirova Saodat Abdurashidovna</i> KLAUSTER TIZIMIDA TARIX FANLARINI O'QITISHNING PEDAGOGIK SHART-SHAROITLARI	489-494
<i>Inoyatov Odiljon Sabitovich</i> TEKISLIK LARNING O'ZARO PARALLELLIGI	495-500
<i>Жумамуратова Аибахар Нурмуханбетовна</i> СОВЕРШЕНСТВОВАНИЕ МЕХАНИЗМА РАЗВИТИЯ КОГНИТИВНЫХ КОМПЕТЕНЦИЙ У БУДУЩИХ УЧИТЕЛЕЙ НА ОСНОВЕ МЕЖДИСЦИПЛИНАРНЫХ СВЯЗЕЙ	501-508

Received: 15 February 2025
Accepted: 20 February 2025
Published: 25 February 2025

Article / Original Paper

INNOVATIVE METHODS OF QUALITY MANAGEMENT IN SERVICE ENTERPRISES

Pardayev Erkin

Samarkand State University

Abstract. This article is dedicated to studying innovative methods of quality management in service enterprises. Ensuring and managing quality in the service sector is of great importance for enhancing the competitiveness of companies. The research examines modern methods of quality management, including technological innovations, service analysis, and adaptation to customer needs. This article highlights the importance of implementing innovative strategies to improve quality in the service sector.

Keywords: services, quality management, innovative methods, competitiveness, technological innovations, customer needs, service analysis.

XIZMAT KO'RSATISH KORXONALARIDA SIFATNI BOSHQARISHNING INNOVATSION USULLARI

Pardayev Erkin Egamberdi o'g'li,

SamDU mustaqil tadqiqotchi

E-mail: erkin_sayyor93@mail.ru

Annotatsiya. Ushbu maqola xizmat ko'rsatish korxonalarida sifatni boshqarishning innovatsion usullarini o'rganishga bag'ishlangan. Xizmat ko'rsatish sohasida sifatni ta'minlash va boshqarish kompaniyalar uchun raqobatbardoshlikni oshirishda muhim ahamiyatga ega. Tadqiqotda sifatni boshqarishning zamonaviy usullari, shu jumladan texnologik innovatsiyalar, xizmatlarni tahlil qilish va mijozlar ehtiyojlariga moslashish kabi yondashuvlar tahlil qilingan. Ushbu maqola, xizmat ko'rsatish sohasida sifatni oshirish uchun innovatsion strategiyalarni joriy etishning ahamiyatini ko'rsatadi.

Kalit so'zlar: xizmat ko'rsatish, sifatni boshqarish, innovatsion usullar, raqobatbardoshlik, texnologik innovatsiyalar, mijozlar ehtiyojlari, xizmatlar tahlili.

DOI: <https://doi.org/10.47390/SPR1342V5SI1Y2025N10>

Kirish. Hozirgi kunda xizmat ko'rsatish sektori global iqtisodiyotning ajralmas qismi sifatida o'sib bormoqda. Xizmatlar nafaqat iqtisodiyotning muhim tarmog'i hisoblanadi, balki ularning sifati va raqobatbardoshligi ham iqtisodiy barqarorlik hamda ijtimoiy farovonlikni ta'minlashda katta ahamiyat kasb etadi. Dunyoning turli mamlakatlarida xizmat ko'rsatish sohasining rivojlanishi va innovatsion usullarni joriy etish iqtisodiyotning eng muhim ustuvor yo'nalishlaridan biri sifatida qaraladi. Xususan, rivojlangan davlatlarda xizmat ko'rsatish sohasidagi kompaniyalar yangi texnologiyalarni qo'llash, mijozlarga sifatli va innovatsion xizmatlarni taqdim etish orqali raqobatbardoshlikni oshirishga katta e'tibor qaratmoqda.

Mamlakatimizda ham xizmat ko'rsatish sektori yildan-yilga rivojlanib, iqtisodiy o'sishda muhim o'rin tutmoqda. O'zbekistonning xizmat ko'rsatish sohasidagi o'sishi va unga zamonaviy innovatsion usullarni joriy etish, mamlakat iqtisodiyotini diversifikatsiya qilish va aholining

turmush darajasini yaxshilashga xizmat qilmoqda. Shuningdek, xizmat ko'rsatish sektori mamlakatimizda kichik va o'rta biznesning rivojlanishiga, yangi ish o'rinlari yaratishga va aholining bandligini ta'minlashga katta hissa qo'shmoqda.

Biroq, xizmat ko'rsatish sektori raqobatbardoshligini oshirish uchun uning sifatini boshqarishning samarali usullarini joriy etish zarur. Xususan, texnologik innovatsiyalarni qo'llash, mijozlar ehtiyojlarini qondirishga yo'naltirilgan xizmatlar yaratish va sifatni doimiy ravishda yaxshilash muhim ahamiyatga ega.

Mavzuga oid adabiyotlarning tahlili. Xizmat ko'rsatish sohasida sifatni boshqarishning innovatsion usullari bo'yicha xorijiy olimlar tomonidan olib borilgan tadqiqotlar keng qamrovli va turli yondashuvlarni o'z ichiga oladi. Xizmat ko'rsatish sifatini boshqarishning muhim tamoyillaridan biri sifatli xizmatlarni taqdim etish orqali mijozlar ehtiyojlarini qondirishdir.

Bu borada iqtisodchi olim, A.V.Karpov "Samaradorlik – korxonalar faoliyatining sifat jihatlari tavsiflovchi tushunchadir. U "samara" toifasidan kelib chiqadi hamda unga qaraganda birmuncha murakkab va kompleks tavsifiyaga ega. Samaradorlik chora sifatida ko'plab texnik, iqtisodiy, loyiha va xo'jalik qarorlarini avvaldan belgilab beradi. Korxonalar o'zining xo'jalik, ilmiy-texnik va investitsion siyosatini belgilashda samaradorlikdan kelib chiqadi" [3] fikrini aytib o'tgan.

G'arb iqtisodchilari D.L.Gibson, D.M.Ivansevich va D.X.Donnellilar "samaradorlik tushunchasini uch yo'nalishda: birinchidan, korxonalar maqsadlariga erishish darajasi sifatida, ikkinchidan, qiziqishlar kelishuvi darajasi sifatida, uchinchidan, tashqi muhitda yashab ketish, ko'nikish, egiluvchanlik darajasi" sifatida tadqiq qilganlar. V.Pareto: "samaradorlik – bu ishlab chiqarish tizimida biron-bir jarayonga putur yetkazmasdan yuqori natijadorlikka erishishdir" [4] deb e'tirof etadi.

Tadqiqot metodologiyasi. Tadqiqot jarayonida xizmat ko'rsatish korxonalarida sifatni boshqarishning innovatsion usullarini o'rganish va ularning samaradorligini baholash, sifatni boshqarishning innovatsion yondashuvlari va texnologiyalarini tahlil qilish bo'yicha iqtisodiy tizimlar va nisbatlarni o'rganishga dialektik, tizimli va ilmiy-nazariy yondashuv, qiyosiy va solishtirma tahlil hamda guruhlash usullaridan foydalanildi.

Tahlil va natijalar. Xizmat ko'rsatish korxonalarida sifatni boshqarish tizimida ekspert komissiyasi tomonidan ichki auditni o'tkazish rejalashtirish va amalga oshirish tartiblari xizmatlar sifatini baholash hamda boshqarish tizimining samaradorligini oshirishga yo'naltiriladi.

Keltirilgan yo'riqnomalar asosida xizmat ko'rsatish korxonalarida ichki audit o'tkazishning tartibi va vazifalari sifatida quyidagi tadbirlar belgilanadi:

- xizmat ko'rsatish korxonalarida qayd qilingan hujjatlarning mavjud talablarga muvofiqligini tasdiqlash uchun axborotlar yig'ish;
- o'rnatilgan talablar bo'yicha xizmat ko'rsatish korxonasida hujjatlarni yuritishning nomuvofiqligini aniqlash;
- nomuvofiqlik aniqlangan bo'lsa, ushbu holatning sabablari tahlili;
- ogohlantirish harakatlarini amalga oshirish va tuzatish kiritish va natijadorlikni baholash hamda jarayonlar ustidan nazorat o'rnatish.

Korxonalarda sifat menejmenti tizimining ichki auditi yo'riqnomasi alohida tarkibiy qismlarga tegishlidir. Xizmat ko'rsatish korxonalarida mavjud yo'riqnomalar asosida

rejalashtirish, tekshiruvlarni o'tkazish asosida natijaviy xulosalar ishlab chiqish va tegishli hujjatlarni rasmiylashtirishni tashkil etish, xizmat ko'rsatish jarayonlaridagi buzilishlar sabablarni tahlil etish, kamchiliklarni tuzatish, bartaraf qilish va profilaktika chorlarini ishlab chiqish amalga oshiriladi.

Korxonalarda xizmatlar sifatini boshqarishning ichki auditi mustaqil va rasmiylashtirilgan hujjatlar asosida tashkil qilinadigan jarayon sifatida tekshiruvlar va tekshirish mezonlarini bajarish darajasini aniqlash va ularni obyektiv baholash bo'yicha talab etiladigan tegishli hujjatlar majmui hisoblanadi.

Xizmat ko'rsatish korxonalarida ichki audit ikki shaklda o'tkazilishi mumkin:

1. "Korxonalarda ekspluatatsion faoliyatni hujjatli tekshirish bo'yicha yo'riqnomalar" bilan muvofiqlikda rejalashtiriluvchi, tashkil etiluvchi va o'tkaziluvchi korxonalarda ekspluatatsiya faoliyatini rasmiy tekshiruvlari;

2. O'rnatilgan talablarga muvofiqlikda "Nazorat varaqasi" bo'yicha xizmat ko'rsatish korxonalarida ishlab chiqarish faoliyatining alohida ustuvor masalalari bo'yicha tekshiruvlar.

Xizmat ko'rsatish korxonalarida ichki audit natijalari muvofiqlikda rasmiylashtirilgan kassa tekshiruvi va faoliyatni rasmiy tekshirish dalolatnomasida keltiriladi.

Dalolatnomani rasmiylashtirish topshirilgan komissiya rahbari yoki shaxs boshliq bilan birgalikda tekshirilayotgan xizmat ko'rsatish korxonasida quyidagilarni aniqlaydi va qayd etadi:

- nomuvofiqlikni paydo bo'lish sabablari;
- nomuvofiqliklarni tuzatish bo'yicha taklif qilingan tavsiyalar va nomuvofiqlik sabablarini bartaraf etish bo'yicha harakatlar;
- tuzatishlar kiritish mas'ul xodimlar tayinlanadi;
- zaruriy chorlarni kechiktirmasdan amalga oshirish imkoniyatini ta'minlash kerak bo'lgan faoliyatni amalga oshirish muddatlari.

Rejalashtirilgan tuzatish-profilaktika tadbirlarini amalga oshirish to'g'risida korxonalar rahbari va tegishli tuzatish kiritish yoki profilaktika choralari amalga oshirishga mas'ul ijrochilar belgilangan muddatlarda sifat menejmenti vakiliga tasdiqlovchi hujjatlar bilan hisobot taqdim etadilar.

Korxonalarda ichki auditni o'tkazish asosida sifatni boshqarish tizimida innovatsion faoliyat bo'yicha uslubiy tavsiyalar.

Korxonalarda xizmatlar sifatini ichki auditini o'tkazishda axborotlarni yig'ish quyidagi uslublarda amalga oshirilishi mumkin:

1. Hujjatlarni o'rganish;
2. Ishchilar bilan so'rovlar o'tkazish;
3. Talab qilingan hujjatlashtirishni realizatsiya qilish jarayoniga rioya qilish;
4. Lavozim, ishchi yo'riqnomalar nizom va boshqa hujjatlar korxonaning barcha tegishli hujjatlari talablarini bajarilishni tekshirishni nazarda tutadi.

Auditorning ish usuli kuzatish, so'rov, tahlil, isbot, baholash kabi jarayonlardan iborat bo'lishi lozim. Auditorning tekshiruv jarayonini amalga oshirishda joriy qilinadigan ish usuli 1-jadvalda keltirilgan.

1-jadval

Auditorning tekshiruv operatsiyasini bajarishda qo'llaniladigan ish usuli

Ichki auditni o'tkazish texnologiyalari operatsiyasi	Ichki auditni o'tkazish usullari
Hujjatlar mavjudligini tekshirish	Kuzatish (tanishish, tekshirish), dalil
O'rnatilgan talablarga hujjatlarning muvofiqligini tekshirish	Tahlil, dalil
Amaliy faoliyatda hujjatlar talablarini bajarilishini tekshirish	So'rov (suhbat), tahlil, dalil
«Nazorat varaqasi»ni bajarilishi	Kuzatish (tanishish, tekshirish), baholash
Nomuvofqlik yuzaga kelishini qayd qilish	Kuzatish (tekshirish), tahlil, dalil, baholash
Dalolatnoma shaklida hisobot tuzish	Tahlil, baholash

Kuzatish tadqiqot ob'ektini o'rganishga asoslangan bo'lib, unda e'tibor qilinishi kerak bo'lgan tafsilotlar quyidagilardan iborat: ish joylari va dam olish joylarining holati; me'yoriy hujjatlar holati; jihozlar va o'lchov vositalarining holati; yozuvlarni ro'yxatdan o'tkazish; xodimlarning o'zini tutishi.

Suhbatlashish texnikasida savolni shakllantirish usulini to'g'ri tanlash katta ahamiyatga ega. 2-jadvalda so'rovnoma qo'llaniladigan savollar turlari keltirilgan bo'lib, ular yopiq, ochiq, tushuntiruvchi tavsifga ega.

Turli xil tavsifdagi savollardan foydalanish mazmunan maqsadga muvofiq emas, chunki ular xizmatlar sifatining ichki auditini o'tkazish tamoyillari va uslublariga mos kelmaydi.

Auditni o'tkazishda xizmatlar sifati bo'yicha tekshiruvchilar:

- natijalarning obyektivligi va ishonchliligini ta'minlashi;
- audit natijalarida olingan axborotlar bo'yicha maxfiylikka rioya qilishlari; axloq normalariga rioya qilishlari zarur.

2-jadval

Xizmatlar sifati bo'yicha auditni o'tkazish

Savol turi	Mazmuni
Yopiq – maqbul savol turi	Javobida faqat «ha» yoki «yo'q» degan savol berilgan («Lavozim yo'riqnomalari ishlab chiqilishi kerak»).
Ochiq – afzal ko'rinishdagi savollar turlari	Javobida nafaqat «ha» yoki «yo'q» deb javob beradigan savol («Siz o'zingizni ishingizda yana qanday usullardan foydalanasiz?»).
Tushuntirish – afzal ko'rinishdagi savollar turlari	Tushuntirish, tasdiqlashni talab qiladigan savol (Korporativ mijozlarga qanday xizmat ko'rsatiladi?).
Shaxsiylashtirilgan – ichki auditni o'tkazish tamoyillari va uslublariga muvofiq qabul qilinishi mumkin bo'lmagan savol	Savol, uning javobi xodimlar faoliyatini baholashni nazarda tutadi («Sizningcha aniqlangan nomuvofqlikda kim aybdor?»).

Bizning fikrimizcha, tadqiqot ishida to'rtta asosiy bosqichi asosida korxonalarda xizmatlar sifatini auditorlik tekshiruv modelini taklif etilgan.

I-bosqich. Xizmatlar ro'yxatini aniqlash va xizmatlar sifati bo'yicha ko'rsatkichlarni tartiblash.

II-bosqich. Sifatga doir ma'lumotlar (axborotlar)ni to'plash: bunda xizmatlar sifati to'g'risida ma'lumotlar ro'yxatini shakllantiruvchi maxsus bo'limidagi qoidabuzarliklarni

aniqlash; dastlabki ma'lumotlar sifati ko'rsatkichlarini aniqlash; bu bo'yicha kuzatuvni amalga oshirish uchun real imkoniyatlar to'g'risida qisqacha xulosalar ishlab chiqish.

III-bosqich. Korxonada xizmatlar sifati bo'yicha ma'lumotlar bazasini aniqlash: bunda xizmatlarni sifat darajasini tahlil etish, o'rganish, baholash, me'yoriy hujjatlarga mosligini aniqlash; sifat o'zgarishning qonuniyatlarini o'rganish; unga ta'sir etuvchi omillarni aniqlash; korxonadagi biznes jarayonlarini tahlil etish.

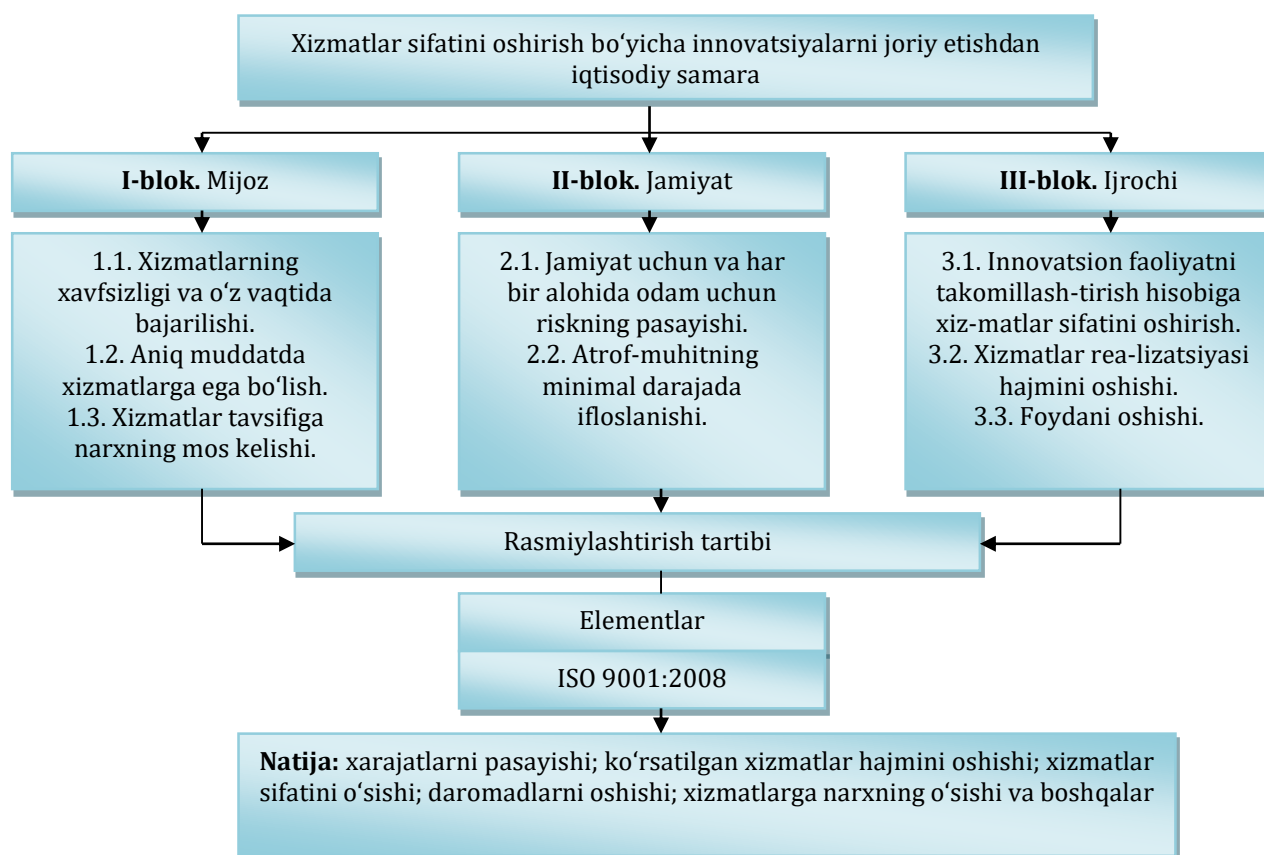
IV-bosqich. Korxonada innovatsiyalarni boshqarish va ularni xizmatlar sifatiga ta'sirini aniqlash bo'yicha tavsiyalar ishlab chiqish: bunda sifatga yo'naltirilgan innovatsiyalarni joriy etishni rag'batlantirish; ularni nazorat qilish va tahlil etish; sifatni boshqarishni sertifikatlash.

Yuqoridagilarni e'tiborga oladigan bo'lsak, agarda sifatni boshqarish tizimida auditorlik tekshiruvidan foydalanilmasa, u holda korxonasi ham moliyaviy jihatdan, ham bozor segmentida o'z mavqeyini yo'qotadi.

Bizning fikrimizcha, auditorlik tekshiruvi natijasida innovatsiyalarni joriy etish jarayoni quyidagi vazifalarni hal etish imkonini beradi:

- xizmatlar sifatini oshirish muammolarini hal etish;
- ushbu yo'nalishda tuzatish kiritish tasdiqlash;
- sifatni boshqarish tizimini shakllanish samaradorligini baholash;
- ISO 9001:2008 "Sifat menejmenti tizimi" va ISO 14001:2008 "Atrof-muhitni boshqarish tizimi" xalqaro standarti terminologiyasiga muvofiq xodimlarni belgilangan maqsadlar, vazifalar va talablarini anglash darajasini belgilash;
- yaxlit holda sifatni oshirish va boshqarish tizimini rivojlantirish yo'llarini aniqlash.

Sifatni boshqarish tizimi ish samaradorligini oshirish uchun xizmatlar sifati ko'rsatkichlari ko'lamini kengaytirish va maqsadlarni aniqlashda innovatsiyalarni faol joriy etish zarur.



1-rasm. Korxonalarda xizmatlar sifatini boshqarish tizimida innovatsiyalarni joriy etishdan iqtisodiy samara shakllanishining blok-sxema modeli

Innovatsion faoliyatning sifati ko'p jihatdan asosli ravishda strategik rejalashtirish va xizmatlar sifatining o'ziga xos ko'rsatkichlarini ishlab chiqishga bog'liqdir. Chunki asossiz va noto'g'ri rejalashtirish, ob'ektiv bo'lmagan rejalashtirish o'z vaqtida qabul qilinmagan qarorlar va noto'g'ri qarorlarga qilingan xarajatlar oqibatida foydani qisqarishiga olib kelishi mumkin.

1-rasmda innovatsiyalarni joriy etish asosida xizmatlar sifatini oshirishdan iqtisodiy samaraga erishishning blok-sxema modeli keltirilgan.

Bunday model xizmat ko'rsatish korxonasi faoliyati samaradorligining aniq ko'rsatkichlariga har bir rasmiylashtirilgan jarayonning ta'sirini tahlil qilish va kuzatish, sifatni boshqarish tizimiga joriy etishdan iqtisodiy samarani hisoblash imkonini beradi.

Korxonalarda xizmatlar sifatini oshirish bo'yicha tadbirlarni ishlab chiqish va joriy etishdan kutilayotgan iqtisodiy samarani aniqlash quyidagi formula asosida hisoblanadi:

$$C_k = \sum_{t=1}^K (N_{it} - T_{it} - S_{it}) \times L_{it} - \sum_{t_c=1}^{K_c} E_{cont} \sum_{t_c=1}^{K_c} Z_{kt} \quad , \quad (1)$$

Bu yerda: S_k – xizmatlarni ko'rsatishning me'yoriy muddati uchun kutilayotgan iqtisodiy samara; $t_c = 1, 2, 3, \dots, K$ – xizmatlar sifati ko'rsatkichlarini oshirish bo'yicha tadbirlarning harakat muddati; E_{cont} – pul bilan ifodalangan ekologik yoki ijtimoiy samara; Z_{kt} – yangi xizmatlarni o'zlashtirish va joriy etish bilan bog'liq bo'lgan sarflarni o'z ichiga oluvchi bir martalik xarajatlar.

Yangi xizmatlarni joriy etishdan kutilayotgan iqtisodiy samarani aniqlash quyidagi formula asosida aniqlanadi:

$$C_x = \sum_{i=1}^n \left[\sum_{t=1}^K (N_{nit} - T_{nit} - S_{nit}) \times P_{it} - \sum_{t=1}^{K_t} Z_t \right] \quad (2)$$

Bu yerda: S_k – xizmat ko'rsatishning me'yoriy muddati (K) uchun yangi xizmatlar birligini iste'molga joriy qilinishi va o'zlashtirilishining kutilayotgan iqtisodiy samarasi;

N_{nit} – bir yil (t)da yangi xizmatlarni qo'llash bilan ko'rsatilgan i – xizmat birligining prognoz narxi;

T_{nit} – bir yil (t)da i – xizmat birligining prognoz tannarxi;

S_{nit} – bir yil (t)da i – xizmat birligiga soliqlar ulushining prognozi;

P_{it} – bir yil (t)da i – yangi xizmatning foydali samarasi prognozi;

Z_t – yangi xizmatlarni joriy etish yili (t)da ularni o'zlashtirish va kiritishdan bir martalik xarajatlar.

Korxonalarda yangi xizmatlarni joriy etishdan (pul ko'rinishida) bir vaqtda ekologik yoki ijtimoiy samarani umumiy ko'rinishda quyidagi formula asosida aniqlanadi:

$$E_{cont} = (U_{cKt} - U_{nKt}) \times C_{ed.pt} \quad (3)$$

Bu yerda: U_{cKt} – natural o'lchovda t – yil uchun xizmatlarning ekologik ko'rsatkichi (masalan, xavfli tovarlarni, gilyovand moddalarni jo'natish); U_{nKt} – xuddi shunday yangi xizmatlar; $S_{ed.pt}$ – ko'rsatkich birligini qiymatli baholash, so'm.

Menejment tizimining komponentlarini takomillashtirish bo'yicha tadbirlarning iqtisodiy asoslanganligi uning barqaror rivojlanishi va samaradorligini oshirish imkonini beradi.

Innovatsion faoliyatning iqtisodiy samaradorligini dastlabki baholashda to'liq xarajatlar summasini umumiy baholashga tegishligi xarajatli yondashuvdan foydalanamiz (3-jadval).

Bunday usul faqatgina iqtisodiy samaradorlikning erishilgan darajasini obyektiv baholashni ta'minlash imkonini beradi. Xizmatlar sifatini oshirish bo'yicha innovatsiyalarni to'liq joriy etishga to'liq xarajatlar quyidagi formula asosida aniqlanadi:

$$X = X_{oldin} + X_{nazorat} + X_{ichki} + X_{tashqi} \quad (4)$$

Bu yerda: X_{oldin} – profilaktik tadbirlarga xarajatlar; $X_{nazorat}$ – nazoratga xarajatlar; X_{ichki} – ichki yo'qotishlarga xarajatlar; X_{tashqi} – tashqi yo'qotishlarga xarajatlar.

3-jadval

Korxonalarda sifatni boshqarish tizimiga joriy etish bo'yicha innovatsiya tadbirlariga xarajatlar

Muvofiq xarajatlar	Innovatsiya tadbirlari
1. Profilaktik tadbirlarga, X_{oldin} :	- personalni kasbga o'qitish;
- auditorlik tekshiruvi	- yangiliklarni joriy etishda yuzaga kelgan mumkin bo'lgan muammolarni bartaraf etish maqsadida xizmatlar sifatini yaxshilash;
- ISO 9001:2008 standart sertifikatidan foydalanish, liqenzyalar	- sifat ko'rsatkichlarini ishlab chiqish;
	- innovatsion faoliyatni tashkil etish.
2. Nazoratga, $X_{nazorat}$:	- xizmatlar sifatini baholashning statistik usullarini ishlab chiqish va foydalanish;
- tekshirish va tajriba o'tkazish.	

- nazorat jarayoni (xizmatlar sifatini ishlab chiqish jarayonida nuqsonlarni aniqlash).	- sifat ko'rsatkichlarini stastik ma'lumotlar bazasini shakllantirish; - tekshirish natijalarini qayta ishlash va rasmiylashtirish; - sifat bo'yicha hisobotlarni ishlab chiqish va sifat bilan bog'liq muammolarni aniqlash; - xizmatlar sifati bo'yicha auditorlik tekshiruvini o'tkazish.
Nomuvofiq xarajatlar	
3. Ichki yo'qotishlarga, X_{ichki}	- nomuvofiq xatolarni to'g'rilash bo'yicha ishlar (qayta ishlash muddatlariga rioya qilmaslik, etkazib berish muddatlarini buzilishi va h.k.); - muammolar bilan kurashishda qo'shimcha vaqt.
- qayta ishlash va tuzatishlar	
- takroran tuzatish va to'g'rilash	
- yo'qotishlarni tahlil qilish	
4. Tashqi yo'qotishlarga, X_{tashqi}	- shikoyat va davolarni ko'rib chiqish; - mijozlar bilan nizoli vaziyatlardan ishchilarni motivatsiyalanishini kamaytirish; - ishbilarmonlik obro'sining pasayishi va qo'shimcha reklama va marketing xarajatlari; - sud qarori bo'yicha xarajatlar yoki sud qarorlarini bekor qilish xarajatlari.
- qayta ishlash va tuzatishlar	
- takroran tuzatish va to'g'rilash	
- kafolatli majburiyat	
- huquqiy nizolar va kompensatsiyalar to'lovi	

Xarajatlar yondashuvida quyidagilarni bartaraf etish maqsadga muvofiqdir: nuqsonlarni qayta ishlash; ortiqcha ishlab chiqarish vaqti; xizmatlar ko'rsatishning kechikishi, sifatni nazorat qilish; iste'molchilar talablarini qondirmaslik bilan aloqador sotishdagi yo'qotishlar. Korxonalarda sifatni boshqarish tizimini joriy etish bo'yicha bu tadbirlarga ko'maklashishda sifatga xarajatlarni atroflicha tahlil etish va hisobga olish mumkin, oqibatda sifatni boshqarish sohasida eng samarali qarorlarni qabul qilish zarur. Xususan, ushbu metodika xizmatlar sifatini oshirish hisobiga o'zaro munosabatlar samaradorligi va mijozlarning barqaror sonini oshishiga imkon yaratadi.

Xulosa. Xizmat ko'rsatish korxonalarida sifatni boshqarishning innovatsion usullari bugungi kunda juda muhim ahamiyatga ega. Xizmat ko'rsatish sektori iqtisodiyotning yirik va tez rivojlanayotgan sohalaridan biri sifatida, uning raqobatbardoshligini oshirish va mijozlar ehtiyojlarini qondirish uchun sifatni boshqarishning samarali va innovatsion yondashuvlarini joriy etish zarur. Tadqiqotda ta'kidlanganidek, xizmat ko'rsatish korxonalarida sifatni boshqarishning innovatsion usullari nafaqat xizmatlar sifatini yaxshilash, balki kompaniyaning umumiy samaradorligini oshirish, yangi bozorlarni zabt etish va mijozlar sodiqligini ta'minlashda ham muhim rol o'ynaydi.

Innovatsion usullarni, xususan, texnologik innovatsiyalarni, raqamli platformalarni va avtomatizatsiya jarayonlarini qo'llash orqali xizmat ko'rsatish korxonalarida sifatni boshqarish jarayonini yanada samarali amalga oshirishi mumkin. Shuningdek, mijozlarning ehtiyojlarini chuqurroq tushunish va ular uchun moslashtirilgan xizmatlar taqdim etish xizmat sifatining doimiy ravishda yaxshilanishini ta'minlaydi.

Xulosa qilib aytganda, xizmat ko'rsatish korxonalarini uchun sifatni boshqarishning innovatsion usullari nafaqat raqobatbardoshlikni oshirish, balki sektordagi xizmat sifatini global darajada taqdim etishning asosiy omiliga aylanishi mumkin. Yurtimizda xizmat ko'rsatish sohasida innovatsion yondashuvlarni tatbiq etish, raqamli texnologiyalardan foydalanish va xizmat sifatini boshqarishning zamonaviy usullarini joriy etish orqali iqtisodiy o'sish hamda aholi bandligini oshirishga erishish mumkin.

Shu bilan birga, sifatni boshqarishning innovatsion usullarini joriy etishda biznes va ijtimoiy mas'uliyatni ham inobatga olish zarur. Bu orqali nafaqat iqtisodiy samaradorlikni oshirish, balki korxonalarining ijtimoiy imijini yaxshilash va uzoq muddatli mijoz sodiqligini ta'minlash mumkin bo'ladi. Shu tariqa, xizmat ko'rsatish sektorida sifatni boshqarishning innovatsion usullarini to'liq tatbiq etish, uning raqobatbardoshligini oshirish va xizmatlar sifati yanada yaxshilanishiga imkon yaratadi.

Adabiyotlar/Literatura/References:

1. Arabov N.U., Artikov Z.S. Servis korxonalarida xizmat ko'rsatish sifatini oshirish. Inson kapitali va ijtimoiy rivojlanish jurnali // Samarqand, SamDU, № 1, 2021, 153-164 b.
2. Muxammedov M.M. va boshqalar. Xizmat ko'rsatish sohasi va turizmni rivojlantirishning nazariy asoslari (monografiya). – Samarqand: Zarafshon, 2017. – 300 b., 46-b.
3. Карпов А.В. «Психология менеджмента» (учеб.пособие). – М.: «Гардарики», 2000.
4. Гибсон Д.Л., Иванцевич Д.М., Донелли Д.Х. «Организации: поведение, структура, процессы». Пер. с англ.- 8-е изд. – М.: «ИНФРА», 2000.-с.662.

SCIENCEPROBLEMS.UZ

IJTIMOYIY-GUMANITAR FANLARNING DOLZARB MUAMMOLARI

№ S/1 (5) – 2025

АКТУАЛЬНЫЕ ПРОБЛЕМЫ СОЦИАЛЬНО- ГУМАНИТАРНЫХ НАУК

ACTUAL PROBLEMS OF HUMANITIES AND SOCIAL SCIENCES

“Ijtimoiy-gumanitar fanlarning dolzarb muammolari” elektron jurnali 2020-yil 6-avgust kuni 1368-sonli guvohnoma bilan davlat ro‘yxatiga olingan.

Muassis: “SCIENCEPROBLEMS TEAM”
mas’uliyati cheklangan jamiyati

Tahririyat manzili:

100070. Toshkent shahri, Yakkasaroy tumani, Kichik Beshyog‘och ko‘chasi, 70/10-uy. Elektron manzil:

scienceproblems.uz@gmail.com

Bog‘lanish uchun telefon:

(99) 602-09-84 (telegram).