

## XIZMAT KO'RSATISH SOHASI RIVOJLANTIRISHDA MARKETING STRATEGIYALARI

**Boyjigitov Sanjarbek Komiljon o'g'li**

SamISI, "Marketing" kafedrası katta o'qituvchisi

**Annotatsiya.** Ushbu maqolada xizmat ko'rsatish korxonalarida strategik marketing boshqaruvi doir muallif tomonidan fikr mulohazalar keltirilgan. Qolaversa, xizmat ko'rsatish sohasi rivojlantirishda marketing strategiyalari bo'yicha taklif va tavsiyalar ishlab chiqilgan.

**Kalit so'zar:** xizmat, marketing strategiyalari, marketing, personalni boshqarish, xizmatlar sohasi.

## MARKETING STRATEGIES IN SERVICE FIELD DEVELOPMENT

**Boyjigitov Sanjarbek Komiljon ugli**

Senior lecture of department of Marketing, SamIES

**Abstract.** This article presents the author's opinion on strategic marketing management in service enterprises. In addition, proposals and recommendations on marketing strategies in the development of the service sector have been developed.

**Key words:** service, marketing strategies, marketing, personnel management, service sector.

O'zbekistonda hozirgi kunda xizmat ko'rsatish sohasi o'sish sur'atlari, yangi paydo bo'lgan xizmatlar turlari soni, bozor xamda iste'molchilar extiyojlariga moslashish bo'yicha muhim ahamiyatga ega bo'lmoqda.

Mamlakatimizda xizmat ko'rsatish sohasini rivojlantirishga alohida e'tibor berib kelinmoqda. Xususan, 2021 yilning 22 aprel sanasida O'zbekiston Respublikasi Prezidenti Sh.Mirziyoyev hududlarda xizmat ko'rsatish sohasi yo'nalishlarini rivojlantirish masalalari bo'yicha videoselektor yig'ilishi o'tkazdi. Yig'ilishda har bir hududning o'ziga xosligidan kelib chiqib, xizmatlarni kengaytirish, yangi xizmat turlarini yo'lga qo'yish, ilg'or tajribalar va namunaviy

loyihalarni joriy etish bo'yicha yangi metodologiya yaratish zarurligi ta'kidlandi. Buning uchun, O'zbekiston milliy banki huzurida xizmatlarni rivojlantirish bo'yicha loyiha-tahliliy markazi tashkil etilishi va barcha viloyatlardagi filiallarida uning bo'limlari ochilishi belgilandi. Ularda aholiga namunaviy tayyor biznes loyihalari taqdim etiladi, kasbga o'qitishdan biznesni yo'lga qo'yishgacha bo'lgan kompleks xizmatlar ko'rsatiladi.

Shundan kelib chiqqan holda, 2021 yil 11 mayda O'zbekiston Respublikasi Prezidentining "Xizmatlar sohasini jadal rivojlantirish chora-tadbirlari to'g'risida"gi PQ-5113 sonli qarori qabul qilindi. Mazkur qarorda xizmatlar sohasining mamlakatimiz iqtisodiyotidagi ulushini ko'paytirish, joylarda xizmatlar sohasidagi mavjud imkoniyatlarni to'liq ishga solish, xizmatlar turlarini kengaytirish va sifatini oshirish bo'yicha o'z yechimini kutayotgan muammoli masalalarni hal qilish maqsadida 2021-2023 yillarda O'zbekiston Respublikasida xizmatlar sohasini rivojlantirishning asosiy yo'nalishlari belgilab olindi.

O'zingiz taqqoslab ko'ring, xizmat ko'rsatish sohasining ulushi taraqqiy topgan mamlakatlarning yalpi ichki maxsuloti tarkibida, masalan, Amerika Qo'shma Shtatlarida 80 foizga, Buyuk Britaniya, Kanada, Fransiyada 70 foizdan ziyod, Germaniya, Italiya, Yaponiyada 68 foizga teng bulsa, O'zbekistonda bu ko'rsatkich ulardan deyarli ikki barobar kam...". "...e'tiboringizni ushbu masalaning yana bir jihatiga qaratmoqchiman. Ilg'or mamlakatlar tajribasi shuni ko'rsatadiki, xizmat ko'rsatish tarmog'i iqtisodiyotning eng tez rivojlanadigan sohasi bo'lib, aynan shu soha ortiqcha ishchi kuchlarining katta qismini o'ziga jalb etishi mumkin".

Mamlakatimizda xizmat ko'rsatish sohasi iqtisodiyotning mustaqil sohasiga aylanmoqda. Bu holat qo'yidagi sabablarga ko'ra yuzaga keldi: davlat moliyalashtirilishining kamayishi, ya'ni mulk shaklini o'zgartirish jarayonlarining ta'siri va xususiy tadbirkorlikni rivojlantirish natijasida aholiga va tashkilotlarga pullik xizmatlar ko'rsatish oshib bordi; ko'plab yangi xizmat turlari

paydo bo'ldi (buxgalterlik xizmatlari, brokerlik xizmatlari va hokazo); xizmat ko'rsatish korxonalari orasida raqobat kuchaydi.

Iqtisodiy islohatlarni yuksaltirish, iqtisodiyot sohasida erkinlashtirish va tadbirkorlikni qo'llab-quvvatlashga yo'naltirilgan ijtimoiy-iqtisodiy ustuvorliklarni bosqichma-bosqich amalga oshirish Respublikamizda xizmat ko'rsatish sohasini yuqori sur'atlarda rivojlantirishni ta'minlamoqda. Jumladan quyidagi chora-tadbirlar xizmatlar sohasini rivojlanishiga imkon bermoqda:

- 2017-2021 yillarda sog'liqni saqlash, ta'lim bolalar sportini rivojlantirish, kompyuterlashtirish va axborot kommunikasiya texnologiyalari, kommunal xizmatlar uy-joy qurilishi, qishloq infrastrukturasi rivojlantirish, ish bilan bandlikning mintaqaviy dasturlari, kichik biznesni rivojlantirish, bank sohasini isloh qilish va boshqa tarmoq dasturlarini amalga oshirish;

- depozitar tizim, auditorlik, lizing, reklama, advokat, konsalting, sug'urta faoliyatlari, mikromoliyalashtirish va kredit uyushmalarini tashkil etish kabi yangi bozor institutlarining xuquqiy va tashkiliy asoslarini yaratishga yo'naltirilgan chora-tadbirlar;

- transport kommunikasiyasi tizimlari, telefon aloqa stansiyalari va liniyalarini rivojlantirish bo'yicha xorijiy investisiyalarni jalb qilish,

- mehmonxonalar tarmog'ini rivojlantirish, qishloq aholi punktlarini ichimlik suvi va gaz bilan ta'minlash dasturlarini amalga oshirish bo'yicha amaliy chora tadbirlarni amalga oshirish.

Mamlakatimiz Prezidenti Sh.M.Mirziyoyevning 2020 yilgi Oliy Majlisga Murojaatnomasidagi ma'ruzasida mamlakatimizda xizmatlar sohasini rivojlantirish orqali aholini ish bilan ta'minlash bo'yicha qo'yidagilarni ta'kidlab o'tdilar: "Albatta, raqamli iqtisodiyotni shakllantirish kerakli infratuzilma, ko'p mablag' va mehnat resurslarini talab etishini juda yaxshi bilamiz. Biroq, qanchalik qiyin bo'lmasin, bu ishga bugun kirishmasak, qachon kirishamiz?! Ertaga juda kech bo'ladi. Shu bois, raqamli iqtisodiyotga faol o'tish – kelgusi 5 yildagi eng ustuvor vazifalarimizdan biri bo'ladi.

Raqamli texnologiyalar nafaqat mahsulot va xizmatlar sifatini oshiradi, ortiqcha xarajatlarni kamaytiradi. Shu bilan birga, meni juda qattiq tashvishga soladigan va bezovta qiladigan eng og‘ir illat – korrupsiya balosini yo‘qotishda ham ular samarali vositadir. Buni barchamiz teran anglab olishimiz darkor. Temir yo‘l sohasida yo‘lovchi va yuk tashish, ekspluatatsiya va xizmat ko‘rsatishni bir-biridan ajratish, ya’ni, tabiiy monopoliya qismini alohida, xususiy sektorni jalb qilish mumkin bo‘lgan yo‘nalishlarni alohida rivojlantirish lozim” deya ta’kidlab o‘tganlar.

Xizmat ko‘rsatish sohasining yalpi ichki mahsulotdagi ulushi hozircha bozor mezonlariga mos kelmayapti va uni dunyoning rivojlangan mamlakatlarida bu sohada erishilgan ko‘rsatkichlarga taqqoslab bo‘lmaydi. Bu mamlakatlarda xizmatlarning yalpi ichki mahsulotdagi ulushi 60-80 foizni tashkil etadi, xizmat ko‘rsatish sohasida iqtisodiyotda band bo‘lgan aholining qariyb 70 foizi mehnat qiladi, aholining iste‘mol xarajatlari tarkibida esa maskur soha 50-60 foizni tashkil etadi, vaholanki, respublikamizda bu ko‘rsatkich 10-15 foizdan oshmaydi”.

Keyingi yillarda telekommunikasiya va aloqa, moliyaviy xizmatlar, ko‘chmas mulkni sotish bo‘yicha xizmatlar hajmi yuqori sur‘atlarda o‘rib bordi.

Mamlakatimizda inflyasiyani cheklash va daromadlarni indeksasiya qilish borasida yaratilgan makroiqtisodiy sharoitlar aholining to‘lovga qodir talabini o‘shishi va iste‘mol strukturasi yaxshilashga imkon bermoqda. Mamlakatimizda 1995-2005 yillarda tovar aylanmasi hajmi va xizmatlarni sotish hajmi o‘rib bordi xamda tovar va xizmatlarni umumiy sotish hajmida xizmatlarni sotish hajmi salmog‘ining o‘rib borishi tendensiyasi kuzatildi. O‘zbekiston Respublikasida 1995-2005 yillarda aholiga tovar va xizmatlarni sotish hajmlari to‘g‘risidagi ma’lumotlar qo‘yidagi 5-jadvalda keltirilgan.

Chakana tovar aylanmasi o‘shishi dinamikasiga aholi daromadlari va xarajatlarining o‘shishi; daromadlar tabaqalashishining qisqarishi; chakana baholar

o'sish sur'atlarining kamayishi va daromadlarning xarid qobiliyatini oshishi; xalq iste'mol tovarlari ishlab chiqarishni o'sishi o'z ta'sirini ko'rsatgan.

Xozirgi kunda O'zbekiston Respublikasida xizmatlar sohasini rivojlantirishning mo'ljallangan davlat dasturini amalga oshirish bo'yicha chora-tadbirlar rejasi ishlab chiqilgan. Ushbu rejaga asosan maishiy xizmat ko'rsatish sohasining me'yoriy-xuquqiy bazasini takomillashtirish, tashkiliy strukturasi takomillashtirish, rivojlantirishning asosiy yo'nalishlari, kadrlarni tayyorlash, qayta tayyorlash, malakasini oshirish, moddiy-texnika bazasini yaxshilash bo'yicha quyidagi chora-tadbirlar ko'zda tutilgan.

I. Aholiga maishiy xizmat ko'rsatishni rivojlantirishning asosiy yo'nalishlari.

II. Uy-joy kommunal xo'jaligi xizmatlarini rivojlantirishning asosiy yo'nalishlari.

III. Telekommunikasiya xizmatlarini rivojlantirishning asosiy yo'nalishlari.

IV. Lizing xizmatlarini rivojlantirishning asosiy yo'nalishlari.

V. Tibbiy xizmatlarni rivojlantirishning asosiy yo'nalishlari.

### **Foydalanilgan adabiyotlar ro'yxati**

1. Po'latov M.E., Xolmamatov D.H., Yahyoxonov N.B. Xizmatlar marketing. O'quv qo'llanma. Samarqand. Fan bulog'i nashryoti, 2021 y., - 445 bet. **ISBN: 978-9943-7833-2-4**

2. Белобородова А.Л., Шарафутдинова Н.С. Маркетинг в отраслях и сферах деятельности – Казан: 2018. - 233с.

3. Services Marketing Management. Third Edition. Peter Mudie and Angela Pirrie, 2006. – Published by Elsevier. 267 pages.