

XIZMAT KO'RSATISH SOHASIDA INNOVATSIYALARNI BOSHQARISH: NAZARIY YONDASHUVLAR VA OMILLAR TAHLILI

INNOVATION MANAGEMENT IN THE SERVICE SECTOR: THEORETICAL APPROACHES AND ANALYSIS OF FACTORS

¹Xudayberdiyeva
Nargiza Nizomiddin
qizi

¹Namangan davlat universiteti, katta o'qituvchi, PhD.
ORCID: 0000-0003-1794-8888

Annotatsiya Abstract

Uzb. - Mazkur maqola xizmat ko'rsatish sohasida innovatsion boshqaruvning nazariy asoslari va amaliy samaradorligini tizimli adabiyotlar tahlili hamda so'rovnoma natijalari asosida yoritadi. Unda xizmat innovatsiyasi, yangi xizmatlarni rivojlantirish va ochiq innovatsiya konsepsiyalariga tayangan holda innovatsion boshqaruvning raqobat ustunligini shakllantirishdagi roli asoslanadi. Shuningdek, tahlillar shuni ko'rsatadiki, xizmat ko'rsatish tashkilotlarida innovatsion jarayonlarni tizimli boshqarish uzoq muddatli barqarorlikni ta'minlaydi. Qolaversa, raqamli texnologiyalarni boshqaruvga integratsiya qilish, ochiq innovatsiya va bilimlarni boshqarish yondashuvlari korxonalarining barqaror raqobatbardoshligini kuchaytiradi.

Eng. - This article examines the theoretical foundations and practical effectiveness of innovative management in the service sector, based on a systematic literature review and survey results. It substantiates the role of innovative management—grounded in service innovation, new service development, and open innovation concepts—in shaping competitive advantage. The findings indicate that systematic management of innovation processes in service organizations ensures long-term sustainability. Moreover, integrating digital technologies into management, along with adopting open innovation and knowledge management approaches, enhances the sustainable competitiveness of enterprises.

Kalit so'zlar: Keywords:

❖ *xizmat innovatsiyasi, innovatsion boshqaruv usuli, yangi xizmatlarni rivojlantirish (new service development), ochiq innovatsiya, raqobat ustunligi.*

❖ *service innovation, innovative management approach, new service development (NSD), open innovation, competitive advantage.*

Kirish.

Bilimlar iqtisodiyoti sharoitida xizmat ko'rsatish sohasi iqtisodiy o'sishning asosiy drayveriga aylandi. Raqobatning kuchayishi, raqamlashtirish jarayonlari va mijoz ehtiyojlarining murakkablashuvi xizmat

tashkilotlaridan innovatsion boshqaruv yondashuvlarini talab qilmoqda.

Mijozlarning turmush sifati oshgani sari, keng turdagi shaxsiylashtirilgan mahsulot va xizmatlarga bo'lgan talabi ham kengayib bormoqda. Yuqori darajadagi qiymat taklifini yaratishda innovatsiya muhim ahamiyat kasb

etadi. Ishlab chiqaruvchilar orasida o'z mahsulotlari atrofida qo'shimcha xizmatlar ko'rsatish orqali yanada yaxshiroq qiymat taklifini taqdim etish tendensiyasi kuchaymoqda.

Bilimning iqtisodiy dvigatel sifatidagi ahamiyati ortib borayotgani innovatsiyalarni boshqarishga ham ta'sir ko'rsatmoqda. Axborot bilan bozor o'rtasida ko'priklar yaratish hamda innovatsiya uchun qulay muhit shakllantirish bilimga asoslangan iqtisodiyotda raqobatbardoshlikni ta'minlashda muhimdir. Bilimlar iqtisodiyoti yangi imkoniyatlar bilan bir qatorda, uni qo'llab-quvvatlash va undan samarali foydalanish uchun muayyan tashkiliy va dizayn choralari ham talab qiladi.

Mavzuga oid adabiyotlar sharhi.

Innovatsiya nazariyasining asoschisi Joseph Schumpeter innovatsiyani iqtisodiy rivojlanishning asosiy omili sifatida ko'rsatgan. U innovatsiyani yangi mahsulotlarni joriy etish, yangi ishlab chiqarish usullarini qo'llash, yangi xom ashyo yoki yarim tayyor mahsulotlardan foydalanish, yangi bozorni ochish yoki tarmoq bozor tuzilmasini qayta tashkil etish sifatida ta'riflagan [1]. Texnologik nuqtai nazardan, Hidalgo va hamkorlari texnologik innovatsiyani "yangi mahsulot va xizmatlarni ishlab chiqishning barcha bosqichlari yoki yangi texnologik jarayonlarni tijoratlashtirish" sifatida izohlaydilar [1]. Oslo Manual (Organisation for Economic Cooperation and Development, 2005) ga ko'ra, innovatsiya – bu yangi yoki sezilarli darajada takomillashtirilgan mahsulot (yoki xizmat), jarayon, yangi marketing usuli yoki korxonalar jarayonlari, ish joyini tashkil etish yoki tashqi aloqalarda qo'llaniladigan yangi tashkiliy usulni joriy etishdir [2]. Qo'llanmaning avvalgi talqinlaridan farqli ravishda, bu ta'rif faqat texnologik innovatsiya bilan cheklanib qolmay, innovatsiyaning turli ko'rinishlarini qamrab oladi.

Jean Gadrey (1995) xizmatni xizmat ko'rsatuvchi tomonidan amalga oshiriladigan

jarayonlar majmui sifatida ta'riflaydi, u har doim hamkorlikka asoslangan va interaktiv jarayondir [3].

Marja Toivonen va Pernille Thomsen (2009) xizmat innovatsiyasini yangi xizmat yoki mavjud xizmatni yangilash va uni amaliyotga joriy etish jarayoni sifatida ta'riflaydilar, bunda u uni ishlab chiqqan tashkilotga foyda keltirishi lozim. Yangilanish innovatsiya sifatida e'tirof etilishi uchun nafaqat yaratuvchisi uchun, balki kengroq kontekstda ham yangilik bo'lishi va boshqa sharoitlarda takror qo'llash mumkin bo'lgan elementlarga ega bo'lishi zarur [4]. Ular xizmat innovatsiyasini mijoz muammosiga individual yechim taklif qilish, tizimlashtirilgan xizmatni qayta qo'llash, butunlay yangi xizmat turini taklif qilish va mavjud xizmatni kichik yaxshilash orqali amalga oshirish mumkinligini ta'kidlashgan.

Respublikamiz olimlaridan U. Eshmaxmatovning tadqiqot ishida xizmat ko'rsatish sohasi iqtisodiy rivojlanishning muhim omili sifatida ko'rib chiqilgan va xizmatlar sektori bandlikni oshirishi, hududiy rivojlanishga ta'sir qilishi hamda innovatsiyalar orqali xizmatlar sifati yaxshilanishi xulosa qilinadi [5].

Tadqiqotchi Shaxnoza Elboyeva esa o'z ishida innovatsion boshqaruv xizmatlar innovatsiyasi bilan bog'liq holda o'rgandi va innovatsion boshqaruv xizmatlar rivojlanishining muhim omili ekanini aniqladi. Shuningdek, u ilmiy salohiyat va inson kapitali xizmat innovatsiyasini rag'batlantirishini va tashkilotlarda innovatsion muhit yaratish zaruriyatini ta'kidladi [6].

Innovatsiyalar va xizmat innovatsiyasi bo'yicha adabiyotlarni tahlil qilish orqali shunday xulosa qilish mumkinki, innovatsiya xizmat ko'rsatish samaradorligini oshiradi, xizmat innovatsiyasi firma qiymatiga bevosita ta'sir qiladi va shu sababdan xizmat innovatsiyasini tezlashtirish uchun bilimlarni boshqarish tizimini takomillashtirish talab etiladi.

Tadqiqot metodologiyasi.

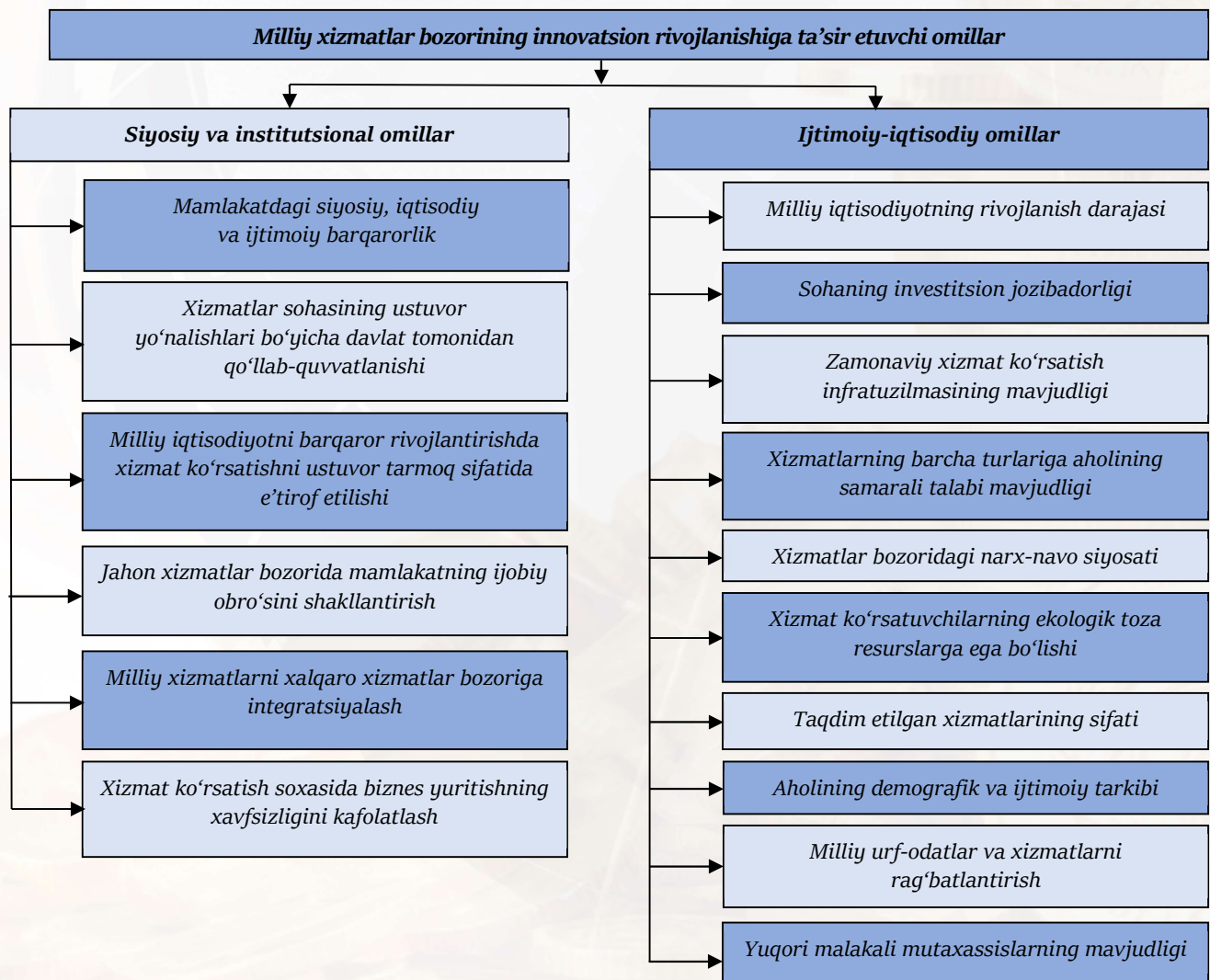
Mamlakatimizda bugungi kunda xizmatlar sohasini innovatsion rivojlantirish va sohadagi innovatsiya jarayonlarini boshqarishga ta’sir etuvchi omillarining muhimlik darajasini hamda sohaga tegishli bo’lgan subyektlar – xizmatlarni yaratuvchi korxonalar xodimlari va xizmatlar iste’molchilarining sohadagi innovatsiya istiqbollari munosabatini aniqlash maqsadida Toshkent shahri, Namangan va Samarqand viloyatlarida anketa so’rovnomasi o’tkazildi.

Xizmatlar sohasi va ushbu sohada faoliyat yurituvchi korxonalarda innovatsion jarayonlarni boshqarishga ta’sir ko’rsatuvchi omillarni muhimlik darajasiga ko’ra aniqlash maqsadida, Toshkent shahri, Namangan va

Samarqand viloyatlarida tadbirkorlikni qo’llab-quvvatlash hamda xizmatlar sohasida innovatsiyalarni joriy etish bilan shug’ullanuvchi ilmiy-tadqiqot muassasalarining yetakchi mutaxassislari fikrlari standart baholash usuli asosida ekspert baholash shaklida o’rganildi.

Tahlil va natijalar muhokamasi.

Ijtimoiy-iqtisodiy tizimlarda yuz berayotgan innovatsiyalar tufayli tez sur’atlarda rivojlanib borayotgan xizmatlar bozori va uning alohida segmentlaridagi rivojlanish darajasi yaratilayotgan va iste’molchilarga taklif etilayotgan xizmatlar hajmiga bo’lgan talabning mavjudligi bilan tavsiflanadi.



1-rasm. Milliy xizmatlar bozori rivojlanishiga ta’sir etuvchi omillar

Yuqoridagi rasmda ushbu mavzuda tadqiqot olib borgan olimlarning ishlarini ko'rib chiqish natijasida milliy xizmatlar bozorining innovatsion rivojlanishiga ta'sir etuvchi omillar keltirilgan.

Xizmatlar bozorida to'lovga layoqatli talabning shakllanishiga xususiyatlari va ta'sir darajasi bilan bir-biridan farqlanuvchi turli omillar ta'sir ko'rsatadi. Bu omillar xizmatlar bozorida real talab va taklifning shakllanishi, muvozanatlashgan xizmatlar miqdorining yuzaga keltiradi. Umumiy iqtisodiy qonun hisoblangan talab va taklif qonuni xizmatlar bozorida o'zaro munosabatlarda ham o'z aksini topib, xizmatlar iste'moli va taklifining mutanosibligini ta'minlaydi.

Xizmatlar sohasi murakkab, keng qamrovli soha hisoblanib, iqtisodiy faoliyatning bir qator yo'nalishlarini (savdo va transportdan ta'lim va sug'urtalashgacha) qamrab oladi va zamonaviy iqtisodiyotning istiqbolli sohalaridan biri sanaladi.

Xizmatlar sohasini innovatsion boshqaruv jarayonlariga ta'sir etuvchi omillarni nazariy tahlil qilishda boshqaruv jarayoni obyekt sifatida xizmatlarni yaratishdan tortib, iste'molchiga yetkazib berishgacha bo'lgan faoliyatdagi innovatsiyalarni boshqarish munosabatlarini yuzaga keltiruvchi yuqorida asoslangan talab va taklifning shakllanishiga ta'sir ko'rsatuvchi omillar o'rganildi.

Sohada innovatsiya jarayonlarini boshqarish samaradorligini oshirish zarurligi doirasida xizmatlarni yaratish faoliyatiga ta'sir qiluvchi omillarni aniqlash va tartibga solish masalasi dolzarbligini hamda ushbu masalani o'rganish borasida qator tadqiqotlar mavjudligiga qaramasdan, ta'sir etuvchi omillar belgi va xususiyatlari bo'yicha chegaralanmagan va aniq tasnif holatida ishlab chiqilmagan. Aytib o'tish joizki, xizmatlar sohasi milliy iqtisodiyotning boshqa tarmoq va sohalardan farqlanuvchi o'ziga xos jihatlarga ega. Xizmatlar sohasida amalga oshirilayotgan barcha faoliyat va yaratilayotgan xizmatlarga

qo'shilayotgan yangi sifatlar (innovatsion o'zgarishlar) iste'molchilarning yangi ijtimoiy-iqtisodiy o'zgarishlar sharoitida shakllanayotgan o'ziga xos ehtiyojlarini to'liq qondirishga qaratilgan. Shuning uchun xizmatlar sohasining rivojlanishi va xizmatlarni boshqarishga ta'sir ko'rsatuvchi har bir omilni alohida va muayyan yo'nalishlar asosida ko'rib chiqish maqsadga muvofiq.

So'rovnomada ishtirok etgan respondentlar – iste'molchilar (750 nafar)ning 68,4 foizi (513 nafar) bugungi kunda ularga taqdim etilayotgan xizmatlar hajmi va sifati qoniqtirishini (15,2 foizi qoniqmasligini va 16,4 foizi javob berishga qiynalishini), 49,2 foizi (325 nafar) xizmat ko'rsatishning masofaviy shaklini (30,6 foizi yuzma-yuz shaklini, 20,2 foizi aralash shaklini) afzal ko'rishlarini bildirgan. Shuningdek, 56,1 foizi (370 nafar) ko'rsatilayotgan xizmatlarning bahosi ularning xususiyatlariga mos emasligini, ya'ni xizmatlar bahosining yuqoriligini (37,3 foizi baholar xizmat xususiyatlariga mosligini, 8,3 foizi baholarni oshirish lozimligini) ta'kidlagan.

So'rovnomada ishtirok etgan respondentlar (150 nafar)ning 85,3 foizi (127 nafar) o'z faoliyatida raqamli texnologiyalardan foydalanishga tayyorligini bildirib, ularning 94 foizi (141 nafar) ko'rsatilayotgan xizmat turlari raqobatbardoshligini korxonada raqamli texnologiyalar asosida amalga oshirilayotgan innovatsion faoliyat belgilashini qayd etgan.

Xizmatlar sohasini innovatsion rivojlantirish hamda sohadagi innovatsiya istiqbollarni tahlil qilish maqsadida o'tkazilgan so'rovnomadan xulosa qiladigan bo'lsak, tashkilotlarda innovatsion madaniyatni shakllantirish, xodimlarni jalb qilish va ularni rivojlantirishga investitsiya kiritish, raqamli texnologiyalarni boshqaruv jarayonlariga integratsiya qilish bugungi bilimlar iqtisodiyoti sharoitida aynan innovatsion boshqaruv barqaror rivojlanishining asosiy omili hisoblanadi.

Ekspertlar xulosalarini baholash natijalariga ko'ra, hozirgi kunda xizmatlar sohasini innovatsion rivojlantirishga qator muhim omillar ijobiy va salbiy ta'sir ko'rsatib kelayotgani aniqlandi. Xususan, ekspertlar fikriga ko'ra, xizmatlar sohasida raqobat muhitini rivojlantirish uchun yaratilgan mavjud sharoitlarning ijobiy ta'siri 100 foizlik baholash tizimida 78 foizni, sohani davlat tomonidan tartibga solishning amaldagi tizimi esa 59 foizni tashkil etadi.

Istiqbolda xizmatlar sohasida raqamli platformalarga asoslangan tizimlarning rivojlanishida muhim ahamiyat kasb etuvchi shart-sharoit va omillar sifatida ekspertlar tomonidan, avvalo, raqamli platformalar asosidagi faoliyatni boshqarishning kompleks tizimini yaratish (91 foiz) hamda xizmatlar sohasida raqobat muhitini shakllantirishni davlat tomonidan tartibga solish mexanizmlarini takomillashtirish (79 foiz) alohida ta'kidlandi.

Umuman olganda, ekspertlar xizmatlar sohasining raqamli texnologiyalar asosida rivojlanishiga to'sqinlik qilayotgan bir qator omillarni aniqladilar. Jumladan, faoliyat yuritayotgan funksional tizimlar doirasida raqamli texnologiyalarga asoslangan yangiliklarni joriy etish hamda faoliyatni maqsadli moliyalashtirish mexanizmlarining yetarli darajada mavjud emasligi 54 foiz darajada baholandi.

Shu bilan birga, ekspertlar tomonidan axborot makonining barcha iste'molchilarni qamrab olish ko'lamining pastligi (72 foiz), raqamli texnologiyalarni xizmatlar sohasi amaliyotiga keng joriy etishni ta'minlovchi infratuzilmaning yetarli darajada shakllanmaganligi (75 foiz), davlat-xususiy sheriklik imkoniyatlaridan foydalanishning cheklanganligi (60 foiz) hamda xizmatlar sohasiga investitsiyalar jalb etish darajasining real sektor tarmoqlariga nisbatan pastligi (80 foiz) kabi omillarni ham muhim to'siqlar sifatida qayd etdilar.

1-jadval

Xizmatlar va ularni innovatsion boshqarishga omillar ta'sirini baholash

№	Baholash mezonlari	Baholash oralig'i				
		Juda past	Past	O'rtacha	Yuqori	Juda yuqori
	Omillar	1-20 foiz orali-g'ida	21-40 foiz orali-g'ida	41-60 foiz orali-g'ida	61-80 foiz orali-g'ida	81-100 foiz orali-g'ida
1.	Mavjud shart-sharoitlar va omillar					
1.1.	Xizmatlar sohasida raqobat muhitini rivojlantirish uchun mavjud sharoitlar				78	
1.2.	Xizmatlar sohasini davlat tomonidan tartibga solishning mavjud tizimi			59		
2.	Istiqbolda xizmatlar sohasida raqamli platformalarga asoslanuvchi tizimning rivojlanishida muhim ahamiyat kasb etuvchi shart-sharoitlar va omillar					
2.1.	Raqamli platformalar asosidagi faoliyatni boshqarish kompleks tizimini yaratilishi					91
2.2.	Xizmatlar sohasida raqobat muhitini shakllantirishni davlat tomonidan tartibga solish mexanizmlarining yaratilishi				79	
3.	Xizmatlar sohasining raqamli texnologiyalar asosida rivojlanishiga to'sqinlik qiluvchi omillar					

3.1.	Faoliyat ko'rsatuvchi funksional tizimlar doirasida raqamli texnologiyalarga asoslangan yangiliklar va faoliyatni maqsadli moliyalashtirishning mavjud emasligi			54		
3.2.	Axborot makonining barcha iste'molchilarni qamrab olish ko'lamini				72	
3.3.	Raqamli texnologiyalarni xizmatlar sohasi amaliyotiga kirib borishini ta'minlovchi infratuzilma tizimining yetarli darajada shakllanmaganligi				75	
3.4.	Xizmatlar sohasidagi raqamlashuv jarayonlarini rivojlantirishda davlat-xususiy sherikchilik imkoniyatlaridan foydalanishning chegaralanganligi			60		
3.5.	Xizmatlar sohasiga investisiyalar jalb etilish darajasining real sektor tarmoqlariga nisbatan pastligi				80	

Ekspertlarning xulosalari asosida o'tkazilgan tadqiqotlar natijalariga ko'ra xizmatlar sohasida raqamli texnologiyalarga asoslangan faoliyatni joriy etishning eng muhim indikatorlari sifatida raqamli platformalar asosidagi faoliyatni boshqarish kompleks tizimini yaratilishi, xizmatlar sohasiga investisiyalar jalb etilish darajasi, xizmatlar sohasida raqobat muhitini shakllantirishni davlat tomonidan tartibga solish mexanizmlarining yaratilishi, xizmatlar sohasida raqobat muhitini rivojlantirish uchun mavjud sharoitlar, raqamli texnologiyalarni xizmatlar sohasi amaliyotiga kirib borishini ta'minlovchi infratuzilma tizimining yetarli darajada shakllanishi kabi ko'rsatkichlarni belgilash tavsiya etiladi.

Xulosa va takliflar.

Adabiyotlar tahlili shuni ko'rsatadiki, innovatsiyalarni samarali boshqarish xizmat ko'rsatish tashkilotlarida barqaror raqobatbardoshlikni ta'minlashning muhim omilidir.

Xizmat innovatsiyasi:

- ❖ Bilimga asoslangan iqtisodiyot sharoitida strategik ustunlik yaratadi;
- ❖ Tashkiliy moslashuvchanlikni oshiradi;
- ❖ Mijoz qoniqishini kuchaytiradi;
- ❖ Uzoq muddatli barqarorlikni ta'minlaydi.

Shu sababli, xizmat ko'rsatish tashkilotlari innovatsion boshqaruvning samarali tizimini joriy etishi, ochiq innovatsiya modelini qo'llashi va inson kapitalini rivojlantirishga ustuvor ahamiyat qaratishi zarur.

Yuqoridagi so'rovnoma va ekspert baholash tadqiqotlarga asoslangan holda kelgusida mamlakatimizda xizmatlar sohasini umumiy holda raqamli texnologiyalar asosida rivojlantirish va sohani boshqarish jarayonlari samaradorligini oshirish yo'nalishidagi faoliyatni quyidagi yo'nalishlarda amalga oshirilishi maqsadga muvofiq deb hisoblaymiz:

- iqtisodiyotni bosqichma bosqich raqamlashtirish orqali xizmatlar sohasi rivojlanishi uchun zaruriy infratuzilma tizimlarini rivojlantirish;

- tizimli o'zgarishlar asosida talab shakllanadigan yangi xizmat yo'nalishlari kesimida malakali kadrlarni tayyorlash;

- xizmatlarni yaratish va boshqarish jarayonlarini muvofiqlashtirish orqali raqamli muhit elementlarining o'zaroaloqasini samarali ta'minlash;

- xizmatlar sohasidagi faoliyatni moliyalashtirish uchun investisiyalar jalb qilishning samarali mexanizmlarini ishlab chiqish;

- xizmatlar sohasida raqamlashtirish jarayonlarini huquqiy jihatdan tartibga solinishini ta'minlash maqsadida zaruriy huquqiy-me'yoriy bazani takomillashtirish.

Taklif etilayotgan ustuvor yo'nalishlarning sohada kelgusida to'laqonli amalgaoshirilishi xizmatlar sohasida raqamli boshqaruv jarayonlarini rivojlantirish hamda ungata'sir etuvchi omillarni samarali boshqarish va muvofiqlashtirish, yuzaga kelishi mumkin bo'lgan xatarlar darajasini pasaytirish imkonini beradi.

Foydalanilgan adabiyotlar ro'yxati:

1. Schumpeter, J. (1934) *The Theory of Economic Development. An Inquiry into Profits, Capital, Credit, Interest, and the Business Cycle.* Cambridge, MA: Harvard University Press.
2. OECD. (2005) *Oslo Manual. The Measurement of Scientific and Technological Activities.* Paris: OECD.
3. Gadrey, J., Gallouj, F., and Weinstein, O. (1995) *New modes of innovation. How services benefit industry.* *International Journal of Service Industry Management*, 6, 3, 4-16.
4. Toivonen M., Tuominen T. *Emergence of innovations in services // The Service Industries Journal.* – 2009. – Vol. 29, No. 7. – P. 887-902.
5. Eshmaxmatov U.E. *Xizmat ko'rsatish sohasining mintaqaviy iqtisodiy rivojlanishdagi o'rni // Shokh Library.* – 2025.
6. Elboyeva Sh. *Innovatsion boshqaruvda o'zbek olimlarining roli // Actual Problems of Humanities and Social Sciences.* – 2025.