



## ХИЗМАТ КЎРСАТИШ СОҶА КОРХОНАЛАРИДА МАРКЕТИНГ СТРАТЕГИЯСИ ОРҚАЛИ АҲОЛИ БАНДЛИГИ ВА РАҚОБАТБАРДОШЛИГИНИ ОШИРИШ

 [https://doi.org/10.55439/ECED/vol24\\_iss6/a57](https://doi.org/10.55439/ECED/vol24_iss6/a57)

**Худойназаров Сардор Сафарович**  
Муҳаммад ал-Хоразмий номидаги  
ТАТУ Қарши филиали ассистенти

**Аннотация.** Ушбу мақолада маркетинг стратегиясидан фойдаланган ҳолда Ўзбекистоннинг телекоммуникация хизматлари ва товарлари билан халқаро бозорларда рақобатчилик қила оладиган мамлакат сифатида ўз позициясини эгаллаши учун инновацион тизимни шакллантириш таклиф қилинган. Ҳозирги шароитда телекоммуникация хизматлари ва товарлари сифатида бўлган талаб ва бунда рақобат муносабатларининг ҳал қилувчи аҳамиятга эга эканлиги кўрсатиб ўтилган.

**Калит сўзлар:** маркетинг концепцияси, маркетинг стратегияси, модернизация, телекоммуникация хизматлари, электрон пул, электрон почта маркетинги, электрон банк, электрон хизматлар, электрон тижорат.

### ПОВЫШЕНИЕ ЗАНЯТОСТИ И КОНКУРЕНТОСПОСОБНОСТИ НАСЕЛЕНИЯ ЧЕРЕЗ МАРКЕТИНГОВУЮ СТРАТЕГИЮ НА ПРЕДПРИЯТИЯХ СФЕРЫ СЕРВИСА

**Худойназаров Сардор Сафарович**  
Ассистент Каршинского филиала Ташкентского  
университета информационных технологий  
имени Мухаммада аль-Хоразми

**Аннотация.** В данной статье с помощью маркетинговой стратегии предлагается сформировать инновационную систему Узбекистана, чтобы занять позиции страны, способной конкурировать на международных рынках телекоммуникационных услуг и товаров. Показано, что востребованность качества телекоммуникационных услуг и товаров в современных условиях и определяющее значение конкурентных отношений в этих условиях

**Ключевые слова:** концепция маркетинга, маркетинговая стратегия, модернизация, телекоммуникационные услуги, электронные деньги, электронный почтовый маркетинг, электронный банкинг, электронные услуги, электронная коммерция.

### INCREASING EMPLOYMENT AND COMPETITIVENESS OF THE POPULATION THROUGH MARKETING STRATEGY AT SERVICE ENTERPRISES

**Xudoynazarov Sardor Safarovich**  
Karshi branch of TUIT named after Muhammad al-  
Khorazmi, assistant Contact phone number

**Abstract.** This article, using a marketing strategy, proposes to form an innovation system in Uzbekistan in order to take the position of a country capable of competing in international markets for telecommunication services and goods. It is shown that the demand for the quality of telecommunications services and goods in modern conditions and the determining importance of competitive relations in these conditions.

**Keywords:** Marketing concept, marketing strategy, modernization, telecommunication services, electronic money, electronic mail marketing, electronic banking, electronic services, electronic commerce.

**Кириш.** Ўзбекистоннинг хизмат кўрса-тиш соҳа корхоналари ва товарлари билан халқаро бозорларда рақобатчилик қила оладиган мамлакат сифатида ўз позициясини эгаллаши, хизматлар ва товарларини сотишнинг мақбул тизимини шакллантириш, хусусан, халқаро маркетинг концепциясини ишлаб чиқишга алоҳида талабларни қўяди. Бу

ҳолат эса хизматлар соҳасида аҳоли бандлигини ошириш механизмларини замонавий бозор талаблари асосида ривожлантириш борасидаги мавжуд муаммоларни ҳал этишга бевосита боғлиқ. Ҳозирги кунда республика-мизда ҳудудий ривожлантириш борасида ишлаб чиқиладиган бир қатор дастурларда ҳам хизмат кўрсатиш корхоналарини тараққий этти-

риш асосида жойларда аҳоли бандлигини ошириш, шу асосда хизматлар ва товарларни жаҳон бозорига олиб чиқиш бўйича сезиларли ишлар амалга оширилмоқда.

Айниқса, ҳозирги шароитда телекоммуникация хизматлари ва товарлари сифатига бўлган талаб ва бунда рақобат муносабатларининг ҳал қилувчи аҳамиятга эга эканлиги жуда ҳам муҳим бўлиб, бу жараёнга кейинги йилларда Ўзбекистонда ҳам катта эътибор берилмоқда. Чунки мамлакат иқтисодиётида содир бўлаётган ижобий ўзгаришларда ишлаб чиқариш ҳажмининг ўсиб бориши ва мамлакатда телекоммуникация хизматлари соҳасида аҳоли бандлиги ва рақобатбардошлигини кўчатириш муҳим аҳамиятга эга.

#### **Мавзуга оид адабиётлар таҳлили.**

А.Н.Романов, Ю.Ю.Коряков, С.А.Красильниковнинг ёзишича, “Рақобатбардошлик дейилганда, бозорда товарнинг муваффақиятини аниқлаб беришга хизмат қиладиган, унинг истеъмол қилилиши ва қиймати (нарх-навоси)ни ҳар томонлама тавсифловчи, яъни рақобатчи товарлар ўхшашларининг кенг таклифи шароитида, асосан, шу товарнинг бошқа товарга қараганда устунлиги тушунилади” [2]. А.А.Амбарқулов, Ф.Ф.Стерликовнинг фикрича, “Товар ва хизматларнинг рақобатбардошлиги, бу харидорнинг эҳтиёжини бошқа ўхшаш товарларга қараганда даражаси ва кўлами бўйича қондиришдаги ва уни харид қилиш ва ишлатиш бўйича харажатлар фарқини аниқлаб берувчи товарнинг истеъмол хусусиятлари йиғиндисидир” [3] деб қайд қилинса, А.А.Тарасова, Ф.А.Крутиковнинг қайд қилишича: “Товарнинг рақобатбардошлиги маҳсулотларни бошқа маҳсулотлар тури ва ишлатилишига қараганда, яъни шу бозор ва истеъмол қиймати талабларига сифати ва қиймати тавсияларининг яхши бўлиши ҳисобига истеъмолчи (харидор)ни ўзига жалб қилувчи қобилиятидир” [4].

Э.Бринолфссон ва Л.Хитш Американинг йирик 527 та фирмаси фаолиятини ўрганиш натижасида, муаллифларнинг таъкидлашича, кўшимча активлар (ахборот-коммуникация технологиялари таъсири остида ўзгарадиган активлар, ходимларнинг тажрибаси ва малакаси, алоқа воситалари ва технологиялари, қарорларни қабул қилиш сифати, бизнес жараёнларидаги ўзгаришлар ва ҳоказо) муҳим роль ўйнайди ва вақт ўтиши билан рақамли технологияларни жорий этиш натижалари аста-секин ривожланиш босқичида намоён бўлади [5].

Инновацион юқори технологиялар, илмий-ишлаб чиқариш салоҳияти ва интеллектуал мулкка асосланган “билимлар иқтисодиёти”ни барпо этиш бугунги кунда аҳоли бандлигини оширишнинг асосий вазифаларидан биридир. Инновациялар замонавий иқтисодиётнинг двигателига ва ташкилотлар рақобатбардошлигининг асосига айланади. Бу эса жаҳон мамлакатлари тўртинчи саноат инқилоби шароитида ўз саноат тараққиёт йўлини танламоқда. Европа Иттифоқининг етакчи давлатлари Германия, Нидерландия, Франция, Буюк Британия, Италия ва Бельгиядир, аммо биринчилик ҳали ҳам Германияда сақланиб қолмоқда [6].

М.Dodgson ўз илмий изланишларида халқаро ва стратегик ёндашувлар асосида технологик инновацияларни бошқариш тамойиллари орқали аҳоли бандлигини ошириш тамойилини ишлаб чиққан ва амалиётга қўллашни таклиф этган [7]. В.И.Абрамов ўзининг тадқиқотларида фан-технология ва инновацион фаолият ривожланишининг асосий индикаторлари ва тенденцияларини таҳлил қилиш бўйича корхоналарда меҳнат ресурсларининг инновацион салоҳиятини баҳолаш методологиясини ишлаб чиқди [8], Е.А.Лаптеванинг илмий асарларида саноат корхоналарининг инновацион салоҳиятини баҳолаш муаммолари бўйича тадқиқотлар олиб борилган, саноат корхонаси тузилмаларининг инновацион салоҳият даражасини кўрсатиб, тасвирлаб берган [9].

Нобель мукофоти совриндори Р.Солоу ҳам янги технологияларни иқтисодий ўсишнинг энг муҳим омили деб билади. Кўшма Штатларда меҳнат унумдорлигининг тез ўсиши (1909 йилдан 1949 йилгача икки барабар кўпайди) сабабларини таҳлил қилиб, иқтисодчи технологик ўзгаришлар ва инновацияларнинг асосий роли ҳақида хулосага келади (инновация ҳиссаси 7/8, капитал эса 7/8, ўсиш жами унумдорлик ўсишининг атиги 1/8 қисмини ташкил этади) [10]. Бошқарув назарияси соҳасидаги таниқли мутахассис П.Друкер ҳам иқтисодиёт, айниқса, ривожланаётган мамлакатлар учун технологик тараққиёт ва меҳнат унумдорлигини оширишнинг ҳал қилувчи аҳамиятини қайд этади. Унинг фикрича, ташқи рақобатчилардан биринчи мудофаа реакциясига айланган протекционистик чоралар [11]. Унинг инновацион фаол ташкилотлар дуч келадиган муаммоларга берган баҳо-си катта аҳамиятга эга.

**Тадқиқот методологияси.** Хизмат кўрсатиш соҳа корхоналари ва товарлари билан

халқаро бозорларда маркетинг стратегияси бўйича мавжуд бўлган илмий тадқиқотларни ўрганиш, тариф ва нарх шаклланишини қиёсий солиштириш, статистик маълумотларни ўрганиш ва иқтисодий жиҳатдан таққослаш ва таҳлил қилиш, мантиқий фикрлаш, илмий абстракциялаш, маълумотни гуруҳлаш, ана-

лиз ва синтез, индукция ва дедукция усуллари-дан кенг фойдаланилган.

**Таҳлили ва натижалар муҳокамаси.**

Шу жиҳатдан аҳоли бандлигини таъминлаш-да иқтисодиётни рақамлаштиришнинг дунё рейтинглари ва индекслари даражасига эри-шиш зарур, деб биламиз (1-расм).



**1-расм. Иқтисодиётнинг рақамлаштиришга тайёргарлигини ифодаловчи дунё рейтинглари ва индекслари**

*Манба: муаллиф томонидан ишлаб чиқилди.*

Ўзбекистон Республикаси Президенти Шавкат Мирзиёевнинг 2020 йил 25 январдаги Олий Мажлисга Мурожаатномасида: "...рақамли иқтисодиётга фаол ўтиш – келгуси 5 йилдаги энг устувор вазифаларимиздан бири бўлади, юртимиз "Халқаро ахборот-коммуникация технологияларини ривожлантириш индекси" бўйича 2019 йилда 8-поғонага кўтарилган бўлса-да, ҳали жуда ҳам орқадамиз. Аксарият вазирлик ва идоралар, корхоналар рақамли технологиялардан мутлақо йироқ, десак бу ҳам ҳақиқат..."[12], деб таъкидлади. Шу сабабли юксак ривожланишга эришиш учун ахборот тизимлари ва технологияларини пухта ўрганишимиз муҳим. Бу эса биз учун

тараққий этишнинг қисқа вақтда қўлга кири-тиш имкониятини беради. Зеро, ҳозирги вақт-да бутун ер юзида кўплаб соҳаларга рақамли технологиялар жадал кириб бормоқда.

Аммо, шундай бўлишига қарамасдан, республикамызда хизматлар соҳасида ўз та-раққиётида қатор муаммоларга дуч келмоқ-даки, бу хизматлар бозорини ривожланти-риш бўйича меъёрий ҳужжатларнинг ижроси-ни таъминлашдаги муаммолар, такомиллаш-тиришни талаб қилувчи қонунлар мавжудли-ги, ушбу соҳада жиддий бандликни таъмин-лаш тадқиқотларини ўтказиш, товар ва хиз-матларни сотиш ҳамда йирик компаниялар билан рақобатлашишнинг самарали страте-

гия ва тактикасини ишлаб чиқиши билан боғлиқ муаммолар бўйича илмий асосланган қарорлар қабул қилишга имкон берувчи зарур иқтисодий, ҳуқуқий саводхонлик даражасининг пастлиги, текширувчи ва назорат қилувчи маъмурий органлар томонидан ўрнатилган тўсиқлар бунга мисол бўла олади.

Шу боисдан хизматлар соҳасида аҳоли бандлиги соҳасидаги муаммоларни тубдан ҳал қилиш учун хизмат кўрсатишнинг рақамли бошқарувини жорий этиш зарурати туғилади.

Хизмат кўрсатишнинг рақамли бошқарув тизимини ташкил этишда маълумотларга ишлов бериш, маълумотларни узатиш, элект-

рон ҳужжат алмашинувини ташкил этиш, интерактив хизматлар жорий этиш учун интеллектуал билимга эга бўлган инсон ресурсларидан фойдаланилади.

Хизматларининг рақамли бошқаруви жараёнида янги усуллар ва рақамли технологиялардан фойдаланиб бошқарувларни кузатиб бориш, ахборот хавфсизлиги бўйича рақамли технологияларни қўллаш, маълумотлар базасини бошқариш ҳамда юқори бошқарувнинг рақамли технологияларга эга бўлишини таъминлаш учун интеллектуал билимга эга бўлган инсон ресурслари билан таъминлаш муҳимдир (2-расм).



2-расм. Аҳоли бандлигини таъминлашда рақамли технологиялардан фойдаланиш

*Манба:* муаллиф томонидан ишлаб чиқилди.

Аҳоли бандлигини таъминлашда бир қатор инсон ресурсларини ўрганиш орқали хизматлар бозорини ахборотлаштириш ва ҳимоялашни гуруҳларга бўлиб ифодаладик.

Бизнинг фикримизча, бу тушунча талқинларида битта умумий камчилик мавжуд бўлиб, у ҳам бўлса, рақобатбардошлик – инсон омилининг жами хусусиятларини ўзида ифо-

даловчи кўрсаткич, деб қаралади. Улар истеъмолчини нима кўпроқ қизиқтиришини, яъни сифат, истеъмол нархи нисбатлари ҳисобга олинмаган. Ваҳоланки, айнан шу талабларга амал қилиниши маҳсулотнинг ёки хизматларнинг рақобатбардошлигини белгилаб беришда ҳал қилувчи аҳамиятга эга.

## Хизматлар бозорини ахборотлаштириш ва ҳимоялашнинг таснифланиши

Таснифлаш белгиси	Саноат иқтисодий ахборот хавфсизлик кўринишлари
1. Иқтисодий фаолият даражаси	<ul style="list-style-type: none"> <li>• минтақа саноатининг барқарор ривожланишида иқтисодий хавфсизлиги;</li> <li>• саноат тузилмасининг алоҳида таркибий қисмларининг иқтисодий хавфсизлиги;</li> <li>• минтақа саноат тузилмасининг яқка тартибдаги операцияларининг иқтисодий хавфсизлиги</li> </ul>
2. Иқтисодий фаолиятнинг функционал кўриниши	<ul style="list-style-type: none"> <li>• жорий фаолиятнинг иқтисодий хавфсизлиги;</li> <li>• инвестицион фаолиятнинг иқтисодий хавфсизлиги;</li> <li>• молиявий фаолиятнинг иқтисодий хавфсизлиги;</li> <li>• минтақа саноат тузилмасининг бошқа фаолиятининг иқтисодий хавфсизлиги</li> </ul>
3. Иқтисодий манфаатларга таҳдидларнинг намоён бўлиши табиати	<ul style="list-style-type: none"> <li>• нейтрал йўналтирилган иқтисодий хавфсизлик реал таҳдидлари;</li> <li>• иқтисодий хавфсизликка йўналтирилган корхона мумкин бўлган таҳдидларининг олдини олиш</li> </ul>
4. Иқтисодий манфаатларга таҳдид манбаи	<ul style="list-style-type: none"> <li>• минтақа саноат тузилмасининг ташқи таҳдидлардан ҳимоя қилишга қаратилган корхонанинг иқтисодий хавфсизлиги;</li> <li>• минтақа саноат тузилмасини ички таҳдидлардан ҳимоя қилишга қаратилган корхонанинг иқтисодий хавфсизлиги</li> </ul>
5. Иқтисодий манфаатлар ҳимоя қилинадиган механизмларнинг моҳияти бўйича корхонанинг иқтисодий хавфсизлиги	<ul style="list-style-type: none"> <li>• ички ҳимоя механизмлари билан таъминланган корхонанинг иқтисодий хавфсизлиги;</li> <li>• ташқи ҳимоя механизмлари билан таъминланган корхонанинг иқтисодий хавфсизлиги</li> </ul>
6. Иқтисодий манфаатлар ҳимоя механизмларининг амалдаги йўналиши	<ul style="list-style-type: none"> <li>• минтақа саноат тузилмасининг иқтисодий манфаатларига маълум бир омилларнинг салбий таъсирини камайтириш;</li> <li>• корхонанинг иқтисодий манфаатларига амалга оширилган таҳдидлар туфайли етказилган зарарни қоплаш</li> </ul>
7. Вақт даври	<ul style="list-style-type: none"> <li>• ҳозирги даврда минтақа саноат тузилмасини ҳимоя қилишни таъминлайдиган иқтисодий хавфсизлик (тактик иқтисодий хавфсизлик);</li> <li>• иқтисодий хавфсизлик, стратегик (узоқ муддатли) даврда корхонанинг ҳимоясини таъминлаш (стратегик иқтисодий хавфсизлиги)</li> </ul>
8. Бошқарув даражаси	<ul style="list-style-type: none"> <li>• минтақа саноат тузилмаси томонидан бошқариладиган иқтисодий хавфсизлик;</li> <li>• минтақа саноат тузилмаси томонидан бошқарилмаган иқтисодий хавфсизлик</li> </ul>
9. Иқтисодий манфаатларни ҳимоя қилувчи параметрларнинг барқарорлиги	<ul style="list-style-type: none"> <li>• минтақа саноат тузилмасининг барқарор иқтисодий хавфсизлиги;</li> <li>• минтақа саноат тузилмасининг барқарор бўлмаган иқтисодий хавфсизлиги</li> </ul>
10. Иқтисодий манфаатларни ҳимоя қилишда қўлланиладиган усулларнинг қонунийлиги	<ul style="list-style-type: none"> <li>• қонуний усуллар билан таъминланган иқтисодий хавфсизлик усуллари;</li> <li>• ноқонуний усуллар билан таъминланган иқтисодий хавфсизлик</li> </ul>

**Манба:** муаллиф томонидан ишлаб чиқилди.

**Хулоса ва таклифлар.** Хизмат кўрсатишнинг рақамли бошқарув тизимини ташкил этишда маълумотларга ишлов бериш, маълумотларни узатиш, электрон ҳужжат алмашинувини ташкил этиш, интерактив хизматлар жорий этиш учун интеллектуал билимга эга бўлган инсон ресурсларидан фойдаланилади. Бу эса аҳоли бандлигини аниқ-

лашнинг сифатий вариантлари эса сифатий мезонлардан фойдаланишни назарда тутлади.

Бундан ташқари, сифатий таърифларда баъзи миқдорий кўрсаткичлар ҳам қўлланилиши мумкин, аммо бундай ёндашув, асосан, субъектив мулоҳазалар ва тажрибаларга асосланади. Келтирилган таҳлил натижаларига кўра, аҳоли бандлигини таъминлаш учун юқорида келтирилган усуллардан фойдаланиш,

хусусан, рентабеллик матрицаси ҳамда ўртача ва унинг минтақаларида аҳоли бандлигини харидлар миқдори ва ташрифлар тезлиги таъминлаш, уларда бошқарувни ташкил этиш сегментларидан фойдаланиш мамлакатимиз самарадорлигини оширишга хизмат қилади.

**Манба ва фойдаланилган адабиётлар рўйхати:**

1. Ўзбекистон Республикаси Президенти Шавкат Мирзиёев раислигида 2020 йил 25 январдаги Олий Мажлисга Мурожаатномасидаги нутқи. <https://uz.uz/oz/politics/zbekiston-respublikasi-prezidenti-shavkat-mirziyeevning-oliy-25-01-2020>
2. Романов А.Н., Корябков Ю.Ю., Красильников С.А. *Маркетинг. Под. ред. А.А.Романова.* – М.: Банки и биржи, ЮНИТИ, 1996. С.167.
3. Амбаркумов А.А., Стерликов Ф.Ф. *1000 терминов рыночной экономики. Справочное учебное пособие.* – М.: Корн-Пресс, 1993. С.107.
4. Тарасова В.П., Крутиков Ф.А. *Рыночная экономика.* – М.: Рекламно-издательская фирма «Теория», 1993. С.106.
5. Arens R. *Complex processes for envelopes of normal noise.* // IRE Trans. Inform. Theory, Sept. 1957, vol. IT-3, pp. 204-207.
6. Tapscott D. *The digital economy: promise and peril in the age of networked intelligence.* New York; Montreal: McGraw-Hill, 1996. – 342 p.
7. Nataša Petković-Grozdanović, Branislava Stoiljković and Mikhail Shubenkov 2016 *Location Criteria Relevant for Sustainability of Social Housing Model MATEC Web Conf. 73 06001.* DOI: <https://doi.org/10.1051/mateconf/20167306001>
8. Teena Maddox. *The world's smartest cities: What IoT and smart governments will mean for you.* Журнал TechRepublic, ноябрь 2015 г. <https://www.techrepublic.com/article/smart-cities>, перевод – Фонд «Институт экономики города».
9. Кешелава А.В. *Введение в «цифровую» экономику.* / Подобр. ред. – М.: ВНИИ Геосистем, 2017. С. 28.
10. Фуқароларга давлат хизматларини кўрсатиш тартиби тўғрисида: Россия Федерацияси ҳукуматининг 2006 йил 23 майдаги қарори. № 307. // “Гарант” СПС.
11. Martin Machek, Ondrej Machek. *A Model of Small Business Growth.* International journal of economics and statistics. Issue 3, Volume 1, 2013.
12. <http://elib.buxdu.uz/index.php/pages/referatlar-mustaqil-ish-kurs-ishi/item/9336-2021-01-04-12-15-08>
13. Mukhitdinov Khudayar Suyunovich, Rahimov Odil Berdievich, Pardayev O'ktam Berdimurodovich. *Agriculture cluster implementation in a production system.* // JOURNAL OF NORTHEASTERN UNIVERSITY. ISSN: 1005-3026.- P. 1092-1106.
14. Mukhitdinov Khudoyar Suyunovich, Nazarova Gulruh Umarjonovna. *Forecasting family household through trend modeling.* // JOURNAL OF NORTHEASTERN UNIVERSITY. ISSN: 1005-3026. P. 1074-1083.
15. Очиллов Л.С. *Телекоммуникация хизматлари бозорининг интеллектуал маҳсулотлари.* – Т.: Муҳаммад ал-хоразмий авлодлари, 2021. № 4(18). 125-130-б.