



## СЕРВИС ВА ХИЗМАТ КЎРСАТИШ СОҲАЛАРИНИНГ ИҚТИСОДИЁТДАГИ РОЛИ

**Камилов Дилшод Тўйчи ўғли -**

*Жиззах политехника институти “Иқтисодиёт ва менежмент” кафедраси катта ўқитувчиси*

[https://doi.org/10.55439/ECED/vol23\\_iss1/a27](https://doi.org/10.55439/ECED/vol23_iss1/a27)

**Аннотация:** Мазкур мақолада хизмат кўрсатиш ва сервис соҳаларнинг иқтисодиётидаги роли ва у билан боғлиқ асосий муаммолар ёритилган. Хизмат кўрсатиш ва сервис соҳасининг роли BCG матрицаси асосида стратегик таҳлил амалга оширилган. Стратегик таҳлил натижаларига кўра, ҳудудларида хизмат кўрсатиш ва сервис соҳасини маркетинг стратегиялари асосида ривожлантириш бўйича таклифлар ишлаб чиқилган.

**Калит сўзлар:** хизмат кўрсатиш, сервис, эҳтиёж, меҳнат, молиявий ресурс, ЯИМ, инновацион технологиялар, молия, суғурта, аудиторлик, консалтинг, инжиниринг, ахборот.

## РОЛЬ СФЕРЫ УСЛУГ И СФЕРЫ УСЛУГ В ЭКОНОМИКЕ

**Камилов Дилшод Тўйчиевич -**

*Джиззакский политехнический институт Старший преподаватель кафедры “Экономики и менеджмента”*

**Аннотация:** В данной статье рассматривается роль сферы услуг в экономике и основные проблемы, связанные с ней. Роль сектора услуг была стратегически проанализирована на основе матрицы BCG. По результатам стратегического анализа разработаны предложения по развитию сферы услуг в регионах на основе маркетинговых стратегий.

**Ключевые слова:** услуга, потребность, рабочая сила, финансовый ресурс, ВВП, инновационные технологии, финансы, страхование, аудит, консалтинг, инжиниринг, информация.

## THE ROLE OF SERVICE AND SERVICE SECTORS IN THE ECONOMY

**Kamilov Dilshod Tuychi ugli -**

*Senior lecturer of the Department “Economics and management” of Jizzakh Polytechnic Institute*

**Annotation:** this article covers the role of Service and service sectors in the economy and the major problems associated with it. The role of the service sector is based on the BCG Matrix, a strategic analysis has been carried out. According to the results of the strategic analysis, proposals for the development of the service sector in the regions on the basis of marketing strategies have been developed.

**Keywords:** service, service, need, Labor, financial resource, UIM, innovation technology, finance, insurance, auditing, consulting, engineering, information.

**Кириш.** Хизмат кўрсатиш ва сервис соҳаси ҳам бошқа соҳалар каби инсоннинг муайян эҳтиёжларини қондиришга қодир бўлган мақсадли фаолият шаклини ҳисобланади. Шу сабабдан ҳам биз мазкур соҳа ўз ичига қамраб олган тушунчаларни билишимиз муҳим аҳамиятга эгадир. Хизматлар тушунчаси кенг қамровли бўлиб, яққол моддий кўринишга эга бўлмаган турли фаолият турларини ўзида акс эттиради. Хизмат кўрсатиш ва сервис соҳасининг моддий кўринишдаги маҳсулотлардан фарқи шундаки, бу соҳадаги фаолиятнинг фақат натижасини кўриш мумкин, бироқ хизматларнинг ўзини ушлаб кўриш имконияти йўқ, шунингдек уларни сақлаш имконияти мавжуд эмас ва бу соҳа хизматларидан фойдаланиш, одатда бир вақтнинг ва бир жойнинг ўзида содир бўлади.

Иқтисодиётда олиб борилаётган ислохотлар асосида янгича замонавий муносабатларни шакллантириш жараёнлари кечаётган ҳозирги шароитда хизмат кўрсатиш ва сервис соҳасини

ҳамда уларнинг янги турларини ривожлантириш сиёсатини амалга ошириш муҳим муаммолардан бири ҳисобланади.

Мамлакатимиз иқтисодиётида турли таркибий ўзгаришлар ва диверсификация жараёнларини олиб бориш, аҳоли бандлигини таъминлаш, мамлакатимиз аҳолисининг даромади ва турмуш даражасини оширишда муҳим омил ҳамда йўналишларидан бири бўлиб, хизмат кўрсатиш ва сервис соҳасини жадал ривожлантириш ҳисобланади.

Ўзбекистон Республикаси Президентининг 2017 йил 7 февралдаги “Ўзбекистон Республикасини янада ривожлантириш бўйича “Ҳаракатлар стратегияси тўғрисида”ги фармони билан тасдиқланган 2017-2021 йилларда Ўзбекистон Республикасини ривожлантиришнинг бешта устувор йўналишлари бўйича Ҳаракатлар стратегиясида “хизмат кўрсатиш соҳасини жадал ривожлантириш, ялпи ички маҳсулотни шакллантиришда хизматларнинг ўрни ва

улушини ошириш, кўрсатилаётган хизматлар таркибини, энг аввало, уларнинг замонавий юқори технологик турлари ҳисобига тубдан ўзгартириш” муҳим йўналишлардан бири сифатида белгилаб берилди[1].

*Ўзбекистон Республикаси Президентини Шавкат Мирзиёев ўзининг 2018 йил декабр ойидаги Олий Мажлисга Мурожаатномасида таъкидланидек, - “Биз 2018 йилга “Фаол тадбиркорлик, инновацион ғоялар ва технологияларни қўллаб-қувватлаш йили” деб ном бериб, Давлат дастури доирасида 21 триллион сўм ва 1 миллиард долларга тенг 76 мингта лойиҳани амалга оширганимиз ўтган йили яхши ният билан бошлаган ишларимизнинг натижасини кўрсатиб турибди”[2].*

#### **Мавзуга оид адабиётларнинг таҳлили.**

Эргашходжаева Ш.Д., Юсупов М.А., Хакимов З.А., Абдурахманова М.М ўқув қўлланмасида саноат товарлари ва хизматларининг ижтимоий-иқтисодий асослари, моҳияти, таснифи, мақсад ва вазифлари баён этилган. Унда саноат ҳаридлари ва харидорларнинг хулқ-атвори, хоридор ва сотувчиларнинг ўзаро муносабатлари, саноат бозорини сегментлаш ва позициялаштириш, янги маҳсулотни ишлаб чиқиш стратегияси, саноат товарлари нархини шакллантириш стратегияси, саноат дистрибуция стратегияси, саноат сотувларини бошқариш, хизматлар соҳасида коммуникациялар ва саноат маркетингида режалаштириш масалалари кенг ёритилган[3]. Шунингдек, хизматлар соҳаси ва унинг моҳияти, ўзига хос хусусиятлари, сервис саноатида харидорлар рисклари ва харидорлар хулқ-атвори, хизматлар соҳасида сифат ва хизмат кўрсатиш стандартлари, хизматларни тақдим этиш жараёни, сервис хизматлари моҳияти ва уларни таснифлаш, хизматларни тақсимлаш каналлари, хизматлар соҳаси мажмуида коммуникация, хизматлар соҳаси корхоналарида ички маркетинг ҳамда хизматлар соҳасида бренд сиёсати масалаларига катта эътибор берилган.

Скотт Моррисоннинг таъкидлашича, Австралия иқтисодини “жуда кўникиб қолмасдан олдин” ҳукумат ёрдамидан “йўл-йўлакай олиб ташлаш” ва “молиявий ёрдамлардан воз кечиш” жуда муҳим деб таъкидлайди. Бунга асосий сабаб хизмат кўрсатиш соҳасида жадал ривожланишидир. Чунки инсон бор экан унга моддий ва номоддий хизматлар керак. Хизмат кўрсатишни бизнес билан чамбарчас боғлиқ деб билади. Ўз ҳукуматининг келгуси уч-беш йил ичида иқтисодий ўсишни тиклаш режалари ҳақида сўзлаган нутқида Моррисон шундай деди: “Биз ўз бизнесимизга ушбу инқироздан чиқиш йўлини топишга имкон беришимиз керак. Бу эса бизнесимизни тезлаштириши мум-

кин бўлган нарсаларга эътибор қаратишни англалади” [4] деб таъкидлайди.

Den Hertog даромад модели ва бизнес ҳамкорлари билан 4 ўлчовли моделни тақдим этади. Ушбу 4 ўлчовли моделни “Замонавий хизматларнинг инновацион асоси” мақоласида хизмат кўрсатадиган мантиқни ва замонавий маълумотлар ва технологияга асосланган дунёни таъсирчанлигини оширишга хизмат қилади деб айтиб ўтган [5].

К.Хаксивер, Б.Рендер, Р.С.Рассел, Р.Г.Мердик “Управления и организация в сфере услуг: теория и практика” (Service management and Operation) Ушбу асарда сервис иқтисодиётининг шаклланиши ва ривожланиб бориши, хизмат кўрсатиш соҳасида меҳнатни илмий асосда ташкил этиш ва бошқариш тизими, унинг усули ва воситалари, хизмат[6]

Ф.О. Ўроқовнинг “Мамлакатимиз иқтисодиётида хизматлар соҳасининг аҳамияти ва унинг ривожланиши” номли асарида “Иқтисодий соҳада хизматлар соҳасининг ўсиши бозор шароитидаги, кўрсатилган хизматлар учун тўловни қабул қилиш тезлиги ва материал сарфининг камлиги, бу қўшилган қийматнинг ошиши ва пировардида ялпи ички маҳсулотнинг ошишига олиб келадиган муҳим омиллар билан боғлиқдир”[7].

О. Азимов ва О. Тожиддиновларнинг ҳаммуаллифлигида “Хизмат кўрсатиш ва сервис соҳасининг ривожини аҳолининг фаровон ҳаёти кўзгуси” номли асарида “Иқтисодиётини диверсификация қилиш ва таркибий ўзгартириш бўйича аниқ йўналтирилган комплекс чора-тадбирларни амалга ошириш натижасида хизмат кўрсатиш соҳасининг ялпи ички маҳсулотдаги улушини оширишга хизмат қилади” дея айтиб ўтган[8].

**Тадқиқот методологияси.** Илмий тадқиқот давомида анализ ва синтез, аналитик таҳлил, қиёсий таҳлил усулларида самарали фойдаланилган. Тадқиқотимизда қиёсий таҳлил, аналитик таҳлил йўналишлари орқали муаммони чуқурроқ ўрганишга ҳаракат қилинган. Муаммони ечимига олиб борувчи стратегик йўналишлар белгиланган. Тадқиқот объекти сифатида хизмат кўрсатиш соҳасида танлаб олинди.

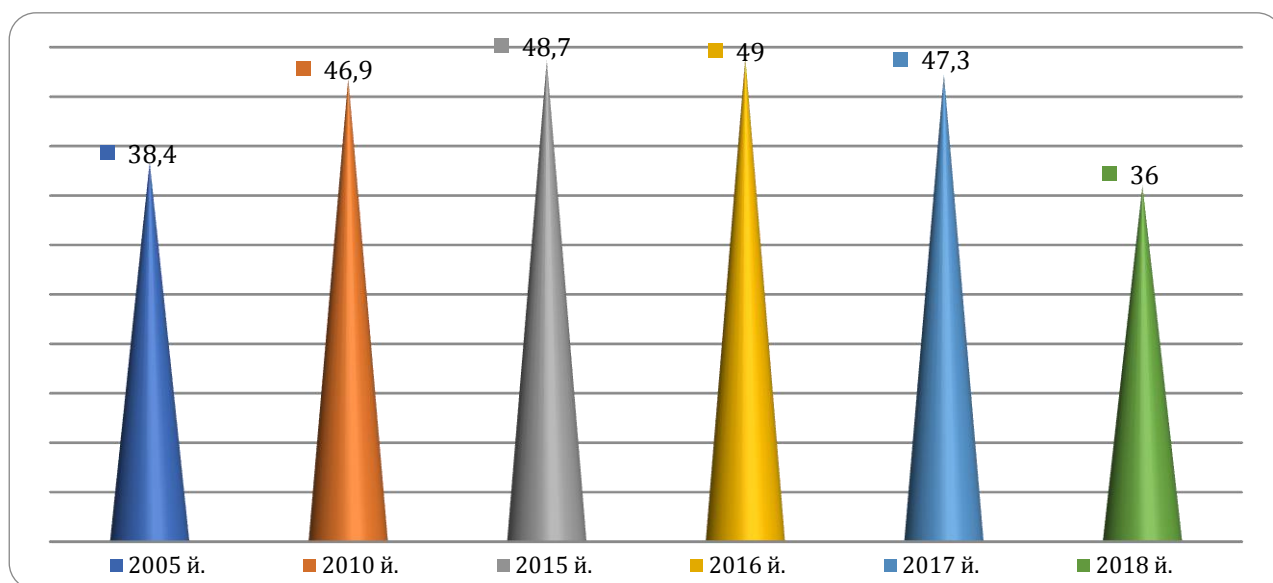
**Таҳлил ва натижалар.** Замонавий шароитда иқтисодиётининг энг асосий қонунияти – бу индустриал иқтисодиётни постиндустриал иқтисодиётга ёки хизматлар иқтисодиётига ўзгариши ҳисобланади. Хизмат кўрсатиш ва сервис соҳаси тараққий этган иқтисодиётга ўтиш жараёни универсал бўлиб кўплаб мамлакатларга хосдир. Бу жараён мамлакатларнинг ўз ички имкониятлари ҳамда бу мамлакатлар иқтисодиётининг ривожланиш даражасига боғлиқ.

## XIZMAT KO'RSATISH

Хизмат кўрсатиш ва сервис соҳаси иқтисодийнинг фундаментал асоси бўлган чекланган моддий, меҳнат ва молиявий ресурсларни тежайди, инсоннинг бўш вақтини кўпайтиради, унинг меҳнати ижодий мазмунини оширади, иш вақтидан ташқаридаги оқилона бўлмаган харajatларни қисқартиради[9], инсонлар ҳаётини янада қулай ҳамда ёқимли қилади ва шу орқали аҳолининг барча ижтимоий гуруҳлари, қатлам-

ларининг ҳаётий манфаатларини юзага чиқаради[10].

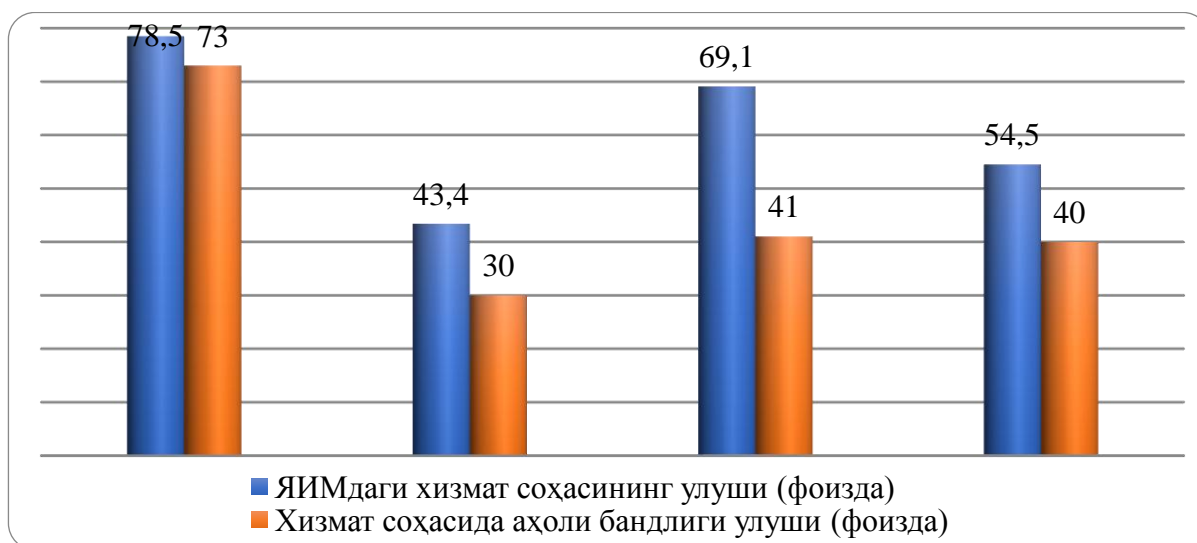
Хизматлар кўрсатиш ва сервис соҳасининг ривожланишининг жаҳон ялпи ички маҳсулоти таркибидаги улуши бугунги кунга келиб 68,0 фоизга етди. Ҳозирда хизмат кўрсатиш ва сервис соҳасида 160 дан ортиқ хизмат турлари мавжуд бўлиб, инновацион имкониятларга таянган ҳолда илм кўп талаб қиладиган соҳалар юқори ўринни эгаллайди.



1-расм. 2005-2018 йилларда ЯИМдаги хизмат соҳасининг улуши[11] (фоиз ҳисобида)

Юқорида келтирилган маълумотлардан кўриниб турибдики (1-расм), 2005-2016 йилларда миллий иқтисодийимизда хизмат кўрсатиш соҳаси тобора ривожланиб бораётганлиги ҳамда 2005 йилда мазкур соҳа мамлакат ЯИМда 38,4

фоизни ташкил этган бўлса, 2016 йилда ўзининг энг юқори даражасига эришди ва 49,0 фоизга етди, 2018 йил натижаларига кўра бу даража 36 фоизга тушди[11].



2-расм. Хизмат кўрсатиш соҳасининг миллий иқтисодийдаги ўрни[12]

Халқаро хизматлар бозорини қиёсий таҳлили натижалари қуйидаги тенденцияларни сақланаётганлигини кўрсатмоқда.

Биринчидан, мамлакатлар ЯИМи таркибида хизматлар соҳасининг улушига назар ташлайдиган бўлсак, бу кўрсаткич АҚШда 78,5 фоиз,

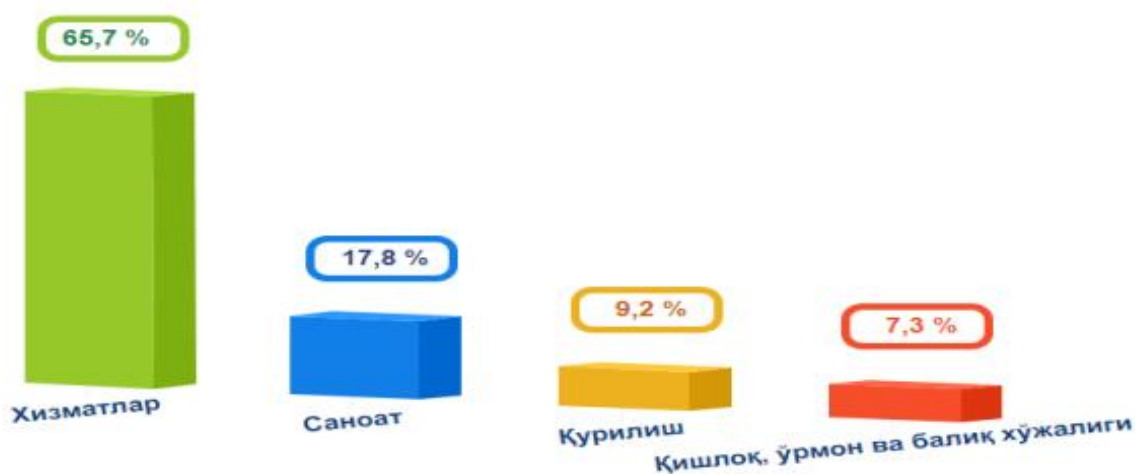
Германияда 69,1фоиз, Россияда 43,4 фоизни, ушбу соҳада яратилаётган иш ўринлари салмоғи эса АҚШда 73,0 фоиз, Германияда 41,0 фоиз ва Россияда қарийб 30 фоизни ташкил этмоқда.

Иккинчидан, хизмат кўрсатиш ва сервис соҳасини ривожлантиришнинг асосий йўналишлари сифатида ахборот ва коммуникация технологиялари, инновацион технологиялар бозорининг вужудга келиши ва жадал ривожланиши, молия-банк секторини ривожлантиришнинг янги тартибларини шакллантириш, бошқарув тизимининг самарадорлигини сезиларли даражада ошириш, аҳолининг замонавий хизмат турларига, шу жумладан халқаро туризмнинг турли шакллариغا бўлган эҳтиёжини мунтазам ошиб бориши кабилар қатнашмоқда.

Учинчидан, баъзи хизмат кўрсатиш ва сервис соҳаларида кўп харажат талаб этадиган юқори технологияли саноат тармоқларини шакллантириш хизматлар соҳасини ривожлантиришнинг муҳим омилларидан бири ҳисобланади.

Тўртинчидан, ривожланган мамлакатлар учун анъанавий ҳисобланган молия, суғурта, аудиторлик, консалтинг ва инжиниринг хизматлари муайян даражада ривожланади.

2019 йил 1 октябрь ҳолатига республикада 386,0 мингга яқин фаолият кўрсатаётган корхоналар ва ташкилотлар қайд этилди. Шундан, хизматлар соҳасида 253 мингдан ортиқ корхоналар ва ташкилотлар фаолият кўрсатмоқда. Ушбу кўрсаткич ўтган йилнинг мос даврига нисбатан 21,0 фоизга ошди.



3-расм. 2019 йилнинг 9 ойида ялпи ишлаб чиқаришда иқтисодий тармоқларига қиёсан хизмат кўрсатиш соҳасининг улуши[13]

Хизматлар соҳасида фаолият кўрсатаётган корхоналар ва ташкилотларнинг улуши сезиларли даражада салмоғидир. Шундай қилиб, 2019 йил 1 октябрь ҳолатига, у 65,7 фоизни ташкил этди. Таққослаш учун: кузатилган даврда саноат соҳасида фаолият кўрсатаётган корхоналар ва ташкилотларнинг улуши - 17,8 фоиз, қурилиш - 9,2 фоизга этди ва атига 7,3 фоиз қишлоқ, ўрмон ва балиқ хўжалиги соҳаси ҳиссасига тўғри келади.

Яқин ва узоқ хориж давлатлари билан, шунингдек туризм соҳасида ўзаро ҳамкорликни ривожлантириш яшаш ва овқатланиш бўйича хизматларни кўрсатувчи корхоналар ва ташкилотларнинг улушини 9,7 фоизга етишига олиб келди. Хизматлар соҳасида фаолият кўрсатаётган корхоналар ва ташкилотлар умумий сонида ташиш ва сақлаш фаолияти билан шуғулланувчи корхоналар ва ташкилотларнинг улуши 6,0 фоизга етди. Ахборот фаолияти билан шуғулланувчи ва алоқа хизматларини кўрсатувчи фаолият кўрсатаётган корхоналар ва ташкилотларнинг улуши 3,1 фоизни ташкил этди. Соғлиқни

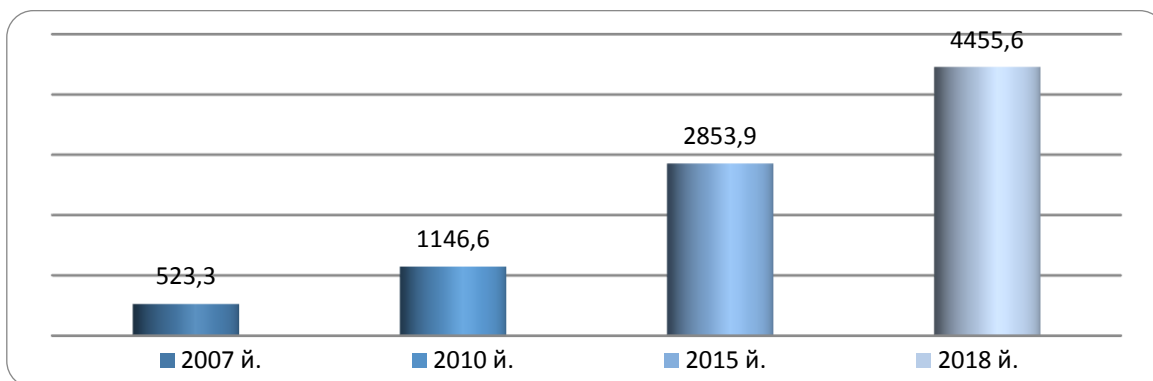
сақлаш ва ижтимоий хизматлар кўрсатиш соҳасида фаолият кўрсатаётган корхона ва ташкилотларнинг улуши 3,0 фоизни ташкил этди.

Хизмат кўрсатиш ва сервис соҳасини жадал ривожлантириш учун қулай шарт-шароит яратиш, унинг иқтисодийдаги улушини ошириш, хизмат кўрсатиш соҳаси тармоқларида банд бўлганлар сонини кўпайтириш ва шу асосда аҳоли даромадларини ошириш мақсадида ҳамда халқаро амалиётдан келиб чиққан ҳолда бир қатор чора-тадбирлар дастури ишлаб чиқилди. Шунингдек, хизматлар соҳасида эришилган натижаларни янада яхшилаш ҳамда ЯИМ таркибида хизматлар улушини ошириш мақсадида чора-тадбирлар дастури ишлаб чиқилди.

Маълумки, республикамизда кичик бизнес ва хусусий тадбиркорлик учун яратилган қулай ишбилармонлик муҳити бугунги кунда ўрта мулкдорлар синфининг шаклланишида, мамлакат иқтисодийтининг барқарор юксалишида, янги иш ўринлари яратилиши ва аҳоли даромадлари ортиб боришида муҳим омил бўлмоқда. Таъкидлаш жоизки, тараққиётимизнинг ҳо-

зирги босқичида фақат углеводород хомашёси, қимматбаҳо ва рангли металллар, уран хомашёсини қазиб оладиган ва қайта ишлайдиган корхоналарни, шунингдек, табиий монополияларнинг стратегик инфратузилма тармоқларини –

темир ва автомобиль йўллари, авиаташувлар, электр энергия ишлаб чиқариш, электр ва коммунал тармоқларини тўғридан-тўғри давлат бошқарувида сақлаб қолиш мақсадга мувофиқ деб топилди.



4-расм. Аҳоли жон бошига хизмат кўрсатишининг ўсиб бориш тенденциялари[14]

Мамлакатимизда кенг қамровли мулкчилик шакллари бўйича таркибий ислохотларнинг амалга оширилиши натижасида хизмат кўрсатиш ва сервис соҳасида хусусий секторнинг улуши тобора ўсиб бормоқда. 2018 йилда мазкур кўрсаткич 52,4 фоизга етди.

Ташқи бозорларда харидоргир, юқори қўшимча қийматга эга бўлган замонавий тайёр маҳсулотлар ишлаб чиқаришни кўпайтириш ва янги босқичга кўтариш, тайёр маҳсулотлар ҳамда хизмат кўрсатиш соҳасини тубдан такомиллаштириш, турли замонавий хизмат турлари экспортининг барқарор ўсиш суръатларига эришишда, ҳеч шубҳасиз, катта замин туғдиради.

Шуни таъкидлаш жоизки, бугунги кунда мамлакатимизда инновацион иқтисодиётни шакллантириш, замонавий жаҳон тан оладиган ишлаб чиқариш ва хизмат кўрсатиш турларини яратиш бўйича қатор ишлар олиб борилмоқда. Айни вақтда бу ишлар хизмат кўрсатиш ва сервис соҳасини ривожлантиришнинг 2030 йилларга мўлжалланган комплекс дастурлари ишлаб чиқилган бўлиб, бунда мазкур соҳани янада ривожлантиришга янги таъкид қилинган бўлади.

Шундай қилиб, мамлакатимизда хизмат кўрсатиш ва сервис соҳасини жадал ривожлантириш бир қатор ижобий ютуқлар келтириш баробарида қуйидаги хусусиятлар ва афзалликларда намоён бўлади:

- бугунги кунда истеъмол бозорини замонавий хизмат турлари билан тўлдирилиб борилиши ҳамда унинг ҳажмини оширилиши аҳоли озик-овқат хавфсизлигини таъминлашда муҳим аҳамиятга эга бўлмоқда;

- хизмат кўрсатиш ва сервис соҳаси миллий иқтисодиётни ривожлантиришга сезиларли таъсир кўрсатмоқда ва унинг барқарор тарақ-

қиётини кафолатловчи омил сифатида иштирок этмоқда;

- мазкур соҳани ривожлантириш катта маблағ талаб этмаслиги, ташкил этиш учун маҳаллий моддий ресурслардан кенг фойдаланиш имкониятлари яратилганлиги ҳам унинг афзаллик томонларини янада оширади;

- хизмат кўрсатиш ва сервис соҳаси аҳоли даромадларини оширувчи манбаларнинг самарали воситаси ҳисобланади ва бу мамлакат аҳолиси фаровонлик даражасига ижобий таъсир этади;

- қишлоқ жойларидаги аҳолига кўрсатилаётган хизматлар ва сервис соҳа тармоқлари кўпайиб бориши натижасида хизмат кўрсатиш даражасини ошириш юз беради.

**Хулоса ва таклифлар.** Хулоса ўрнида шуни таъкидлаш мумкинки, хизматлар кўрсатиш ва сервис соҳасини ривожлантиришга қаратилган комплекс дастур стратегияларини ишлаб чиқиш ва уларни амалга оширишни ўз вақтида тўғри ташкил этилиши мамлакатимиз ва унинг ҳудудларида мазкур соҳанинг узоқ муддатли даврда ривожланишини таъминлаб беради ва аҳолининг турмуш даражасини янада оширишга хизмат қилади. Қуйидагиларни амалга ошириш хизматлар соҳасини ривожлантиришнинг янги босқичига олиб чиққан бўлар эди:

- иқтисодиётда олиб борилаётган ислохотлар асосида янги замонавий рақамли муносабатларни шакллантириш;

- ижтимоий гуруҳлари, қатламларининг ҳаётий манфаатларини юзага чиқариш учун хизматлар соҳасида кичик бизнесни янада қўллаб-қувватлаш ва субсидиялар ажратиш;

- хизмат кўрсатиш ва сервис соҳасини ривожлантиришнинг асосий йўналишлари сифатида ахборот ва коммуникация технологиялари,



инновацион технологиялар бозорининг вужудга келишини рағбатлантириш;

- юқори технологияли саноат тармоқларини шаклланишини максималлаштириш;
- Хизматлар соҳасида ужудга келаётган янги касбларни ривожлантириш учун шарт-шароит яратиш;

– кичик бизнес ва хусусий тадбиркорлик учун яратилган қулай ишбилармонлик муҳитини шакллантириш орқали камбағалликни қисқартириш.

**Манба ва фойдаланилган адабиётлар рўйхати:**

1. Ўзбекистон Республикаси Президентининг 2017 йил 7 февралдаги “Ўзбекистон Республикасини янада ривожлантириш бўйича “Харакатлар стратегияси тўғрисида”ги фармонининг 1-илоvasи, “2017-2021 йилларда Ўзбекистон Республикасини ривожлантиришининг бешта устувор йўналиши бўйича Харакатлар стратегияси”, Lex.uz
2. Ўзбекистон Республикаси Президенти Шавкат Мирзиёевнинг Олий Мажлисга Мурожаатномаси
3. Эргашходжаева Ш.Д., Юсупов М.А., Хакимов З.А., Абдурахмонова М.М. «Маркетинг» Ўқув қўлланма. Т.: ТДИУ, Иқтисодиёт 2019. 190 б.
4. Австралиялик иқтисодчи Моррисоннинг 2020 йил 25 майдаги пресклубдаги нутиқдан
5. Den Hertog. Services Innovation Model (Dimensions, 2000)
6. Управления и организация в сфере услуг: теория и практика: ServisemenedjmentandOperation – 2-е международ изд. (пер.санглнар.наук ряд. В.В. Кулибановой) / К.Хаксвер, Б.Рендер, Р.С.Рассел, Р.Г.Мердик –Спби.др: Питер бух. 2002. – С. 496
7. Ф.О. Ўроқов “Мамлакатимиз иқтисодиётида хизматлар соҳасининг аҳамияти ва унинг ривожланиши” 2021 йил 15 май Самарқанд. 8 б.
8. <https://finance.uz/index.php/uz/fuz-menu-economy-uz/791-khizmat-k-rsatish-va-servis-so-asining-rivozhi-a-olining-farvon-ajoti-k-zgusidir>
9. Фляйшер К, Бенсуссан Б. Стратегический и конкурентный анализ, Методы и средства конкурентного анализа в бизнесе/– М.: БИНОМ, 2005. – 541 с.
10. Лавлок К. Маркетинг услуг: персонал, технологии, стратегии. М., СПб, Киев: Вильямс, 2005. 997 с.
11. Ўзбекистон Республикаси Давлат статистика қўмитаси маълумотлари асосида тайёрланган.
12. [www.uzreport.uz](http://www.uzreport.uz)
13. Ўзбекистон Республикаси Давлат статистика қўмитаси маълумотлари.
14. <http://aftershock.news>, [www.export.by/act./doc@mode](http://www.export.by/act./doc@mode), <http://aftershock.news>
15. Қонун ҳужжатлари маълумотлари Миллий базаси, 17.02.2021 й., 09/21/77/0122-сон; Қонунчилик маълумотлари миллий базаси, 05.05.2021 й., 09/21/276/0416-сон, 09.10.2021 й., 09/21/631/0950-сон, 27.10.2021 й., 07/21/5268/0997-сон
16. Н.В. Фадейкина, В.А. Воронов Финансовый контроль в сфере государственного сектора экономики. 2002. С.11.
17. М.Қ.Пардаев, Т.Х.Мамасоатов, А.А. Муротқобилов, Ҳ.А. Раҳимов. Кичик бизнес ва хусусий тадбиркорлик: ривожланиши муаммолари ва ечимлари. Монография. – Т.: «Наврўз» нашриёти, 2013. – 60 б.
18. Ўзбекистон Республикаси Президенти 2021 йил 20.08. кунги тадбиркорлар билан мулоқотидаги маърузасидан. <https://president.uz/uz/lists/view/4550>



**РЕСТОРАН ХИЗМАТЛАРИ СОҲАСИ РАҚОБАТБАРДОШЛИГИНИ БАҲОЛАШ  
УСЛУБИЯТИНИ КЕНГАЙТИРИЛГАН МАРКЕТИНГ КОМПЛЕКСИ (7P’S) ВА  
МИЖОЗЛАРНИНГ ҚОНИҚҚАНЛИК ИНДЕКСИ (CSI) АСОСИДА  
ТАКОМИЛЛАШТИРИШ**

[https://doi.org/10.55439/ECED/vol23\\_iss1/a28](https://doi.org/10.55439/ECED/vol23_iss1/a28)

**Ибодов Камолiddин Маматқулович -  
Самарқанд иқтисодиёт ва сервис  
институтини катта ўқитувчиси**

**Аннотация.** Ушбу мақолада Самарқанд вилоятида ресторан хизматлари рақобатбардошлигини оширишга мижозларнинг қониққанлик индекси ва кенгайтирилган маркетинг комплексининг боғлиқлиги ёритилган. Ижтимоий сўровлар асосида marketing-mix (7P’s) элементларининг муҳимлилик даражаси ва мижозларнинг қониққанлик индекси (CSI) аниқланган ва хулосалар берилган.

**Калит сўзлар:** ресторан хизматлари соҳаси, мижозларнинг қониққанлик индекси, маркетинг комплекси (7P’s), сервис ландшафти, event-marketing.

**СОВЕРШЕНСТВОВАНИЕ МЕТОДИКИ ОЦЕНКИ КОНКУРЕНТОСПОСОБНОСТИ СФЕРЫ  
РЕСТОРАННЫХ УСЛУГ: 7P’S (РАСШИРЕННОЙ КОМПЛЕКС МАРКЕТИНГА) И CSI  
(ИНДЕКС УДОВЛЕТВОРЁННОСТИ КЛИЕНТОВ) ПОДХОДЫ**

**Ибодов Камолiddин Маматқулович -  
Самаркандский институт экономики  
и сервиса ст.преп.**

**Аннотация.** На данной статье описаны результаты социальных опросов о взаимосвязи и важности индекса удовлетворённости клиентов и расширенной комплекса маркетинга (7P’s) на повышения конкурентоспособности ресторанных услуг Самаркандской области. определены ключевые показатели и сделаны выводы по повышению конкурентоспособности сферы ресторанных услуг Самаркандской области.

**Ключевые слова:** сфера ресторанных услуг, индекс удовлетворенности клиентов, комплекс маркетинга (7P’s), сервисный ландшафт, event-marketing.