XIZMATLAR BOZORI VA UNI IQTISODIYOTDA TUTGAN O‘RNI

Gulyamova Nodira
Namangan davlat-texnika universiteti “Marketing” kafedrasi dotsenti PhD
https://doi.org/10.5281/zenodo.17911989

Annotatsiya. *Maqolada xizmatlar bozorining o‘ziga xos xususiyatlari o‘rganilgan. Iqtisodiyotni rivojlantirishda xizmatlar bozorining roli yoritilgan, xizmatlar bozorini asosiy belgilari va turlari o‘rganilgan. Xizmatlar bozorini o‘rganishda xorij tajribasi yoritilgan. Mamlakatimizda xizmatlar sohasinini rivojlantirish bo‘yicha tavsiyalar ishlab chiqilgan.*
Kalit so’zlar. *Xizmatlar bozori, ijtimoiy xizmatlar, neoklassik nazariya, Keynsian nazariya, YAIM.*
Аннотация. *В статье рассматриваются особенности рынка услуг. Раскрывается роль рынка услуг в развитии экономики, изучаются основные черты и виды рынка услуг. Разработаны рекомендации по развитию сферы услуг в нашей стране.*
Ключевые слова.*Рынок услуг, социальные услуги, неоклассическая теория, кейнсианская теория, ВВП.*
Abstract. *The article studies the specific features of the services market. The role of the services market in the development of the economy is highlighted, the main features and types of the services market are studied. Recommendations are developed for the development of the services sector in our country.*
Keywords. *Services market, social services, neoclassical theory, Keynesian theory, GDP.*

Xizmatlar bozori iqtisodiyotning eng muhim va jadal rivojlanayotgan sohalardan biri sifatida zamonaviy dunyoda alohida o‘rin tutadi. Global iqtisodiyotda xizmatlar sektorining ulushi doimiy ravishda o‘sib bormoqda, bu esa uning iqtisodiy o‘sish, bandlik va innovatsiyalarni rivojlantirishdagi rolini yanada muhim qilmoqda. Xizmatlar bozori tushunchasi nafaqat xizmatlarning ishlab chiqarilishi, taqdim etilishi va iste’mol qilinishini, balki ushbu jarayonlarning iqtisodiy, ijtimoiy va texnologik jihatlarini ham o‘z ichiga oladi. Ushbu soha tovar bozorlaridan farqli o‘laroq, o‘ziga xos xususiyatlarga ega bo‘lib, ular orasida nomoddiy xarakter, ishlab chiqarish va iste’molning bir vaqtda sodir bo‘lishi, shuningdek, sifatni baholashning murakkabligi kabi jihatlarni keltirish mumkin. Shu sababli, xizmatlar bozorining nazariy asoslarini o‘rganish ushbu sohaning mohiyatini tushunish va uni samarali boshqarish uchun muhim ahamiyatga ega. Bozor iqtisodiyoti sharoitida xizmatlar bozori milliy iqtisodiyotning muhim tarkibiy qismi hisoblanadi. Xizmat ko‘rsatish sohasi aholi va xo‘jalik yurituvchi subyektlarning ehtiyojlarini qondirishda, ijtimoiy-iqtisodiy barqarorlikni ta’minlashda, bandlik darajasini oshirishda va yashash darajasini yaxshilashda muhim rol o‘ynaydi. Jahon tajribasi shuni ko‘rsatadiki, xizmatlar sohasi rivojlanishi bilan birga mamlakatning iqtisodiy salohiyati, aholining hayot sifati va daromadlari ham ortib boradi.

Xizmatlar bozorining nazariy asoslari iqtisodiyotshunoslikning turli maktablari va yondashuvlari doirasida shakllangan. Klassik va neoklassik iqtisodiy nazariyalar xizmatlarni iqtisodiy faoliyatning bir qismi sifatida ko‘rib chiqsa, zamonaviy yondashuvlar, masalan, xizmatlar

marketingi va xizmatlar sifati nazariyalari, xizmatlarning o‘ziga xos xususiyatlariga urg‘u beradi. Xizmatlar bozorining rivojlanishi Adam Smit va Devid Rikardo kabi iqtisodchilarning mehnat taqsimoti va ixtisoslashuv haqidagi g‘oyalariga borib taqaladi. Ularning ishlarida xizmatlar iqtisodiy jarayonlarning muhim qismi sifatida ko‘rilgan, ammo xizmatlarning o‘ziga xos xususiyatlari XX asrning ikkinchi yarmida, xizmatlar iqtisodiyotidagi o‘sish bilan birga, kengroq o‘rganila boshlandi. Filipp Kotler, Kristofer Lavlok va boshqa zamonaviy olimlar xizmatlar marketingi va boshqaruvi sohasida muhim hissa qo‘shib, xizmatlar bozorining tushunchasi va tuzilishini aniqlashtirdilar. Ular xizmatlarning nomoddiy tabiati, mijozlar bilan o‘zaro aloqaning muhimligi va sifatning sub’ektiv baholanishi kabi jihatlarni alohida ta’kidladilar.

Xizmatlar bozori — bu xizmat ko‘rsatish faoliyatining taklif etuvchilari bilan xizmat iste’molchilari o‘rtasida shakllanadigan iqtisodiy munosabatlar tizimidir. Bu bozor real sektordagi mahsulotlar ishlab chiqarishdan farqli o‘laroq, asosan bevosita iste’molchining ehtiyojini qondirishga qaratilgan faoliyatni o‘z ichiga oladi. Xizmatlar bozori ko‘plab iqtisodiy, ijtimoiy, madaniy va axborot sohalarini qamrab oladi va iqtisodiyotning tarkibiy jihatdan yetakchi tarmoqlaridan biriga aylanmoqda. Hozirgi davrda xizmat ko‘rsatish sohasi barcha rivojlangan davlatlarda yalpi ichki mahsulotda (YAIM) katta ulushni tashkil etmoqda. Masalan, AQSh, Yaponiya, Germaniya kabi mamlakatlarda xizmatlar sohasi YAIMning 70–80 foizigacha yetadi. Bu esa xizmatlar bozorining iqtisodiyotda tutgan o‘rnini va uning strategik ahamiyatini ko‘rsatadi. O‘zbekistonda ham xizmatlar sohasi izchil rivojlanib, mamlakat iqtisodiy taraqqiyotining muhim omillaridan biriga aylanmoqda. Davlat statistika qo‘mitasi ma’lumotlariga ko‘ra, 2024-yilda xizmatlar sohasining YAIMdagi ulushi 38 foizdan ortiqni tashkil etdi.

Xizmatlar bozori tushunchasini to‘liq anglash uchun, eng avvalo, “xizmat” kategoriyasining mohiyatini tushunish zarur. Xizmat — bu moddiy shaklga ega bo‘lmagan, lekin iste’molchiga ma’lum foyda keltiradigan faoliyat yoki harakatlar yig‘indisidir. Xizmatlar, odatda, quyidagi asosiy belgilarga ega:

- Moddiy shaklga ega emasligi – xizmatlar, mahsulotlardan farqli o‘laroq, saqlanmaydi, ko‘rinmaydi, faqat jarayon davomida amalga oshadi.
- Iste’mol bilan bir vaqtda amalga oshirilishi – xizmatlar ishlab chiqarish va iste’mol qilish bir vaqtda ro‘y beradi.
- Xizmatlarni individuallashtirish imkoniyati – xizmat ko‘rsatish har bir iste’molchining ehtiyojiga moslashtiriladi.
- Sifatni oldindan aniqlash qiyinligi – xizmat sifatini baholash, odatda, faqat foydalanish jarayonida yoki undan keyin mumkin bo‘ladi.

Xizmatlar bozorining rivojlanishi zamonaviy iqtisodiyotda bir qator muhim tendentsiyalar bilan bog‘liq. Texnologik innovatsiyalar, masalan, sun’iy intellekt, blokcheyn va raqamli platformalar xizmatlarning taqdim etilish usullarini tubdan o‘zgartirmoqda. Shu bilan birga, globallashuv xizmatlar bozorini xalqaro miqyosda kengaytirib, raqobatni kuchaytirmoqda. Ushbu jarayonlar xizmatlar bozorining nazariy asoslarini qayta ko‘rib chiqish va yangi yondashuvlarni ishlab chiqishni talab qilmoqda. Xizmatlar bozorini o‘rganish nafaqat iqtisodiy jihatdan, balki ijtimoiy va madaniy nuqtai nazardan ham muhimdir, chunki xizmatlar ko‘pincha mijozlarning hayot sifati va farovonligiga bevosita ta’sir ko‘rsatadi.

Iqtisodiy nazariyada xizmatlar bozori shakllanishi va rivojlanishi bo‘yicha bir necha yondashuvlar mavjud. Klasik va neoklassik iqtisodchilar dastlabki davrlarda xizmatlarni ishlab chiqarishga tenglashtirmasdan, ularni qo‘shimcha yoki ikkilamchi faoliyat deb hisoblashgan.

Ammo zamonaviy iqtisodiy yondashuvlarda xizmatlar bozori mustaqil iqtisodiy maydon sifatida tan olinmoqda.

Adam Smit va Devid Rikardo kabi klassik iqtisodchilar nazarida, moddiy mahsulot ishlab chiqarish asosiy iqtisodiy faoliyat hisoblangan. Ular xizmatlarni “unumdor bo‘lmagan mehnat” deb baholaganlar. Biroq, keyinchalik bu qarash tanqid qilinib, xizmatlar ham qiymat yaratishda muhim o‘rin tutishi isbotlangan.

Neoklassik nazariya vakillari (A. Marshall, V. Pareto) xizmatlar bozorini tahlil qilishda “taklif va talab” mexanizmi asosida yondashishgan. Ularning fikricha, xizmatlar ham tovarlar kabi bozor mexanizmi orqali narxlanadi va muvozanat holatiga keladi.

Xizmatlar bozorini o‘rganishda xorijiy tajriba zamonaviy iqtisodiyotda ushbu sohaning rivojlanish yo‘llarini aniqlash va milliy bozorlarni rivojlantirish strategiyalarini shakllantirish uchun muhim manba hisoblanadi. Dunyoning yetakchi mamlakatlari xizmatlar bozorini tahlil qilish va boshqarishda ilg‘or metodologiyalar, texnologik yechimlar va innovatsion yondashuvlardan foydalanmoqda. Ushbu bo‘limda xizmatlar bozorini o‘rganishda AQSh, Yevropa Ittifoqi (ayniqsa, Buyuk Britaniya va Germaniya) va Osiyo mamlakatlari (xususan, Yaponiya va Janubiy Koreya) tajribasi ko‘rib chiqiladi.

Yevropa Ittifoqi, xususan, Buyuk Britaniya va Germaniya, xizmatlar bozorini o‘rganishda institutsional va barqaror yondashuvlarga e’tibor beradi. Buyuk Britaniyada xizmatlar bozori, ayniqsa, moliyaviy xizmatlar va ta’lim sohasida yuqori rivojlangan. London global moliyaviy xizmatlar markazi sifatida xizmatlar bozorini rivojlantirishda yetakchi o‘rin tutadi. Britaniya universitetlari xizmatlar marketingi va sifat boshqaruvi bo‘yicha ilg‘or tadqiqotlarni olib boradi, bu esa xizmatlar bozorining nazariy va amaliy asoslarini mustahkamlashga xizmat qiladi.

Germaniyada xizmatlar bozori sanoat bilan uzviy bog‘liq bo‘lib, “Industriya 4.0” konsepsiyasi doirasida raqamli xizmatlar rivojlanmoqda. Nemis kompaniyalari, masalan, Siemens va SAP, xizmatlar bozorida sun’iy intellekt va bulutli texnologiyalardan foydalanib, mijozlarga moslashtirilgan yechimlarni taklif qilmoqda. Yevropa Ittifoqida xizmatlar bozorini o‘rganishda barqarorlik va ijtimoiy mas’uliyatga alohida e’tibor beriladi. Masalan, “yashil” xizmatlar, shu jumladan, ekologik transport va qayta tiklanadigan energiya xizmatlari, Yevropa bozorlarida jadal rivojlanmoqda. Yevropa tajribasida xizmatlar bozorini o‘rganishda davlat siyosati muhim rol o‘ynaydi. Masalan, Yevropa Ittifoqi mamlakatlari xizmatlar bozorini liberallashtirish va raqobatni oshirish maqsadida yagona bozor siyosatini amalga oshiradi. Bu esa xizmatlar sifatini oshirish va iste’molchilar uchun kengroq imkoniyatlar yaratishga yordam beradi.

Xulosa . Xizmatlar bozori zamonaviy iqtisodiyotning eng tez sur’atlar bilan rivojlanayotgan segmentlaridan biri bo‘lib, uning samarali faoliyat yuritishi iqtisodiy o‘sish, bandlik darajasining oshishi va aholining turmush sifatini yaxshilashga bevosita ta’sir ko‘rsatadi. O‘tkazilgan tahlillar shuni ko‘rsatadiki, xizmatlar bozorining jadal rivojlanishi ko‘plab omillarga bog‘liq bo‘lib, ulardan asosiylari sifatida raqobatbardosh xizmat turlarining kengayishi, xizmat ko‘rsatish sifati, raqamli texnologiyalarning joriy etilishi, infratuzilmaning takomillashuvi va iste’molchilar ehtiyojlarini chuqur o‘rganish kabilar ajralib turadi. Umuman olganda, xizmatlar bozorini tizimli rivojlantirish, raqamli transformatsiyani tezlashtirish, xizmat ko‘rsatish sifatini oshirish hamda iste’molchilarning o‘zgaruvchan ehtiyojlariga moslashuvchan strategiyalarni ishlab chiqish orqali iqtisodiyotning ushbu yetakchi sektorida barqaror o‘sish natijalariga erishish mumkin.

Tavsiyalar:

Xizmat ko‘rsatish sifatining yagona o‘lchovlarini ishlab chiqish va amaliyotga joriy etish, ISO standartlari asosida sifat boshqaruvi tizimlaridan keng foydalanishni rag‘batlantirish zarur.

Elektron xizmatlar platformalari, mobil ilovalar, CRM tizimlari, sun’iy intellekt asosidagi xizmat ko‘rsatish modellarini joriy etish xizmatlar bozorining samaradorligini sezilarli oshiradi.

Bozor konyunkturasini muntazam monitoring qilish, mijozlar qoniqish darajasini baholash, segmentlash va maqsadli marketing strategiyalarini ishlab chiqish muhim ahamiyatga ega.

Xodimlarning malakasini oshirish, xizmat madaniyati, mijoz bilan muloqot, servis jarayonlari bo‘yicha treninglar tashkil etish xizmat sifati va mijoz sodiqligini oshiradi.

FOYDALANILGAN ADABIYOTLAR RO‘YXATI

1. “O‘zbekiston — 2030” strategiyasi to‘g‘risida O‘zbekiston Respublikasi Prezidentining Farmoni
2. Махмудов, Т. О. (2024). ЗНАЧЕНИЕ МЕЖДУНАРОДНЫХ МАРКЕТИНГОВЫХ СТРАТЕГИЙ В ДЕЯТЕЛЬНОСТИ ПРЕДПРИЯТИЙ НА ВНЕШНИХ РЫНКАХ. Экономика и социум, (12-2 (127)), 1185-1187.
3. Soliev, A., & Zakhriddin, U. PROSPECTS OF DEVELOPMENT OF ELECTRONIC TRADE OF CONSTRUCTION MATERIALS. GWALIOR MANAGEMENT ACADEMY, 10.