



ЎЗБЕКИСТОН ХИЗМАТ КЎРСАТИШ СОҲАСИДА ИННОВАЦИОН МЕНЕЖМЕНТ МЕХАНИЗМЛАРИНИ ТАКОМИЛЛАШТИРИШ

Мирзаолимова Дилрабохон Олимжон қизи

dilrabomirzaalimova@gmail.com

Аннотация: Мақолада хизмат кўрсатиш соҳасида инновацион менежментнинг назарий асослари ва унинг иқтисодий ривожланишдаги аҳамияти таҳлил этилган. Шунингдек, хорижий мамлакатлар тажрибаси мисолида инновацион бошқарувнинг айрим самарали йўналишлари таҳлил қилинган.

Калит сўзлар: инновацион менежмент, хизмат кўрсатиш соҳаси, рақобатбардошлик, бошқарув механизми, рақамли иқтисодиёт, самарадорлик.

СОВЕРШЕНСТВОВАНИЕ МЕХАНИЗМОВ ИННОВАЦИОННОГО МЕНЕДЖМЕНТА В СФЕРЕ УСЛУГ УЗБЕКИСТАНА

Аннотация: В статье рассматриваются теоретические основы инновационного менеджмента и его значение в устойчивом развитии экономики. Кроме того, на примере опыта зарубежных стран проанализированы некоторые эффективные направления инновационного управления.

Ключевые слова: инновационный менеджмент, сфера услуг, конкурентоспособность, механизм управления, цифровая экономика, эффективность.

IMPROVING INNOVATIVE MANAGEMENT MECHANISMS IN THE SERVICE SECTOR OF UZBEKISTAN

Abstract: The article analyzes the theoretical foundations of innovative management and its role in sustainable economic development. In addition, based on the experience of foreign countries, several effective directions of innovative management are analyzed.

Keywords: innovative management, service sector, competitiveness, management mechanism, digital economy, efficiency.

Кириш. Ҳозирги глобаллашув ва рақамли иқтисодиёт шароитида мамлакат иқтисодий ўсишининг барқарорлиги кўп жихатдан хизмат кўрсатиш соҳасининг



самарали фаолиятига боғлиқ. Хизматлар сектори янги иш ўринлари яратиш, аҳоли бандлигини таъминлаш ва турмуш даражасини ошириш орқали иқтисодиётнинг муҳим драйверига айланмоқда. Шу сабабли, хизмат кўрсатиш соҳасида самарали бошқарув тизимини шакллантириш, хусусан инновацион менежмент механизмларини жорий этиш бугунги кунда долзарб аҳамият касб этмоқда.

Жаҳон тажрибаси шуни кўрсатмоқдаки, инновацион менежментни самарали қўллаш хизмат кўрсатиш соҳаси корхоналари фаолиятида барқарор ривожланишни таъминлайди. Масалан, Starbucks ва Amazon Services каби йирик халқаро брендлар инновацион бошқарув ва рақамли ечимларни жорий этиш орқали мижозларга қулайлик яратиш, хизмат сифатини ошириш ҳамда бозорда етакчи ўринни эгаллашга эришганлар.

Ўзбекистонда ҳам сўнгги йилларда хизмат кўрсатиш соҳасида инновацион ёндашувларга эътибор ортиб бормоқда. Давлат миқёсида «Рақамли Ўзбекистон – 2030» стратегияси¹, «Инновацион фаолият тўғрисида»²ги қонун ҳамда тадбиркорликни қўллаб-қувватлаш дастурлари бу йўналишдаги ислохотларни жадаллаштирмоқда. Бироқ амалиётда инновацион бошқарув механизмларини тўлиқ шакллантириш, хусусан хизмат кўрсатиш корхоналарида замонавий менежмент моделларини жорий этиш борасида ҳали етарли натижаларга эришилмаган.

Шу нуқтаи назардан, Ўзбекистон хизмат кўрсатиш соҳасида инновацион менежмент механизмларини такомиллаштириш, илғор хорижий тажрибани маҳаллий шароитга мослаштириш ва соҳада самарадорликни ошириш масалаларини тадқиқ этиш бугунги кунда муҳим илмий ва амалий аҳамият касб этади.

Инновацион бошқарув амалиётининг етарлича ривожланмаганлиги, малакали кадрлар етишмаслиги ҳамда инновацион фаолиятни рағбатлантириш тизимининг заифлиги хизмат кўрсатиш соҳасида инновацион менежментни ривожлантириш йўлида ҳал этилиши лозим бўлган долзарб муаммолар бўлиб қолмоқда.

Мазкур мақоланинг мақсади — хизмат кўрсатиш соҳасида инновацион менежментнинг назарий ва амалий асосларини таҳлил қилиш, хорижий тажрибаларни ўрганиш ҳамда Ўзбекистон шароитида уни такомиллаштириш

¹ «Рақамли Ўзбекистон – 2030» ПФ–6079-сонли Ўзбекистон Республикаси Президенти Фармони, 05.10.2020 йил.

² «Инновацион фаолият тўғрисида»ги ЎРҚ–630-сонли Ўзбекистон Республикаси Қонуни, 24.07.2020 йил.



бўйича илмий таклифлар ишлаб чиқишдан иборат.

Асосий қисм. Инновацион менежмент — бу корхона ёки ташкилот фаолиятига янги ғоялар, технологиялар ва бошқарув усуллари жорий этиш орқали самарадорликни оширишга қаратилган тизимли бошқарув жараёнидир. Унинг асосий вазифаси — ташкилотнинг рақобатбардошлигини таъминлаш, хизмат кўрсатиш сифатини яхшилаш ва мижозлар эҳтиёжини юқори даражада қондиришдан иборат. Инновацион менежмент анъанавий менежментдан фарқли равишда янгилик яратиш ва уни муваффақиятли жорий этиш механизмларини қамраб олади. Унинг бош мақсади — корхонанинг рақобатбардошлигини сақлаб қолиш, хизмат сифати ва мижоз қониқишини оширишдир.

Инновацион менежмент назарияси илк бор Ж. Шумпетер томонидан илмий жиҳатдан асослаб берилган бўлиб, у инновацияни иқтисодий ўсишнинг асосий ҳаракатлантирувчи кучи сифатида баҳолаган. Ж. Шумпетер таъкидлаганидек, инновация иқтисодиётда янгиланиш ва ўсишнинг асосий омилларидан бири ҳисобланади. Шу боис, унинг “creative destruction” назарияси хизмат кўрсатиш соҳасида инновацион ёндашувларни қўллаш орқали рақобатбардошликни ошириш ва иқтисодий

ўсишни рағбатлантириш зарурлигини кўрсатади³.

Кейинчалик П. Друкер, Г. Тидд, Ж. Бессант ва Ф. Котлер каби олимлар инновациянинг менежмент амалиётидаги ўрнини чуқур тадқиқ этиб, хизмат кўрсатиш соҳасида инновацион ёндашувларни қўллаш рақобатбардошликни таъминлашда ҳал қилувчи омил эканини таъкидлаганлар. П. Друкер фикрича, инновация — менежментнинг ажралмас қисми бўлиб, хизмат кўрсатувчи корхонанинг барқарорлиги ва самарадорлигини таъминлайди. Унинг таъкидлашича, ҳар қандай ташкилот фаолиятидаги ўзгаришларнинг асосий манбаи — янги ғояларни амалий натижага айлантиришдир. Шунингдек, инновация фақат технология билан эмас, балки ташкилотнинг бошқарув маданияти ва инсон капитали билан ҳам чамбарчас боғлиқ. П. Друкернинг таъбири билан айтганда, «Инновация — бу тадбиркорликнинг махсус функцияси бўлиб, у ресурсларга янги қиймат бахш этади⁴».

Ўзбекистонлик тадқиқотчилар, жумладан Н.Н. Расулова, Ж.К. Салаев ва Д. Пулатова томонидан мазкур йўналишда бир қатор илмий мақолалар нашр этилган. Бироқ мавжуд изланишлар ҳали етарли эмас, бу эса хизмат кўрсатиш

³ Караяннис, Э. Г., ва Кэмпбелл, Д. У. (2007). *Rediscovering Schumpeter: Creative Destruction Evolving into “Mode 3”*. — Лондон: Palgrave Macmillan. 2007.

⁴ Piter Druker, *Innovation and Entrepreneurship*, Harper & Row, New York, 1985, p. 30



соҳасида инновацион менежментнинг назарий ва амалий жиҳатларини янада чуқур таҳлил қилиш зарурлигини кўрсатади.

Хизмат кўрсатиш соҳаси ўз табиатига кўра бевосита инсон омилига таянади. Шу сабабли, бу соҳада инновацион менежмент, аввало, инсон ресурсларини ривожлантириш, хизмат кўрсатиш жараёнларини рақамлаштириш ва мижозлар билан самарали мулоқотни йўлга қўйишга қаратилган бўлиши керак. Масалан, рақамли буюртма тизимлари, онлайн тўловлар, мобил иловалар ва мижозларга мўлжалланган содиқлик дастурлари сўнгги йилларда хизмат кўрсатиш соҳасида кенг қўлланилмоқда.

Жаҳон банки маълумотларига кўра, 2023 йилда Ўзбекистон иқтисодиётида хизмат кўрсатиш сектори улуши ЯИМнинг 43,9 фоизини ташкил этган бўлиб, бу соҳанинг мамлакат иқтисодий ўсишидаги аҳамияти ортиб бораётганини кўрсатади. 1991–2022 йиллар давомида хизмат соҳасида банд аҳоли улуши 37 фоиздан 50 фоизгача ошгани ҳам соҳада барқарор ривожланиш тенденциясини намоён этади. Шу билан бирга, рақамли технологияларни жорий этиш жараёни сўнгги йилларда фаоллашган. Масалан, ахборот-коммуникация хизматлари экспорти 2017 йилдаги 600 минг АҚШ долларидан 2022 йилда 140 миллион долларгача ўсган⁵. Шунингдек, OECD маълумотларига кўра, Европа ва Марказий Осиё давлатларида хизмат кўрсатувчи корхоналарнинг ўртача 63 фоизи ўз веб-сайтига эга бўлса, Ўзбекистонда бу кўрсаткич атиги 26 фоизни ташкил этмоқда⁶. Бу ҳолат мамлакатда рақамли трансформация ва инновацион менежментни янада жадаллаштириш зарурлигини кўрсатади.

Хулоса. Хизмат кўрсатиш соҳасида инновацион менежментни ривожлантириш замонавий иқтисодиётда рақобатбардошликни таъминлашнинг муҳим шarti ҳисобланади. Таҳлиллар шуни кўрсатадики, соҳадаги кўплаб корхоналар ҳанузгача анъанавий бошқарув усулларида фойдаланмоқда, бу эса инновацион имкониятларни тўлиқ амалга оширишга тўсқинлик қилмоқда. П. Друкер ва Ж. Шумпетер каби олимларнинг назарий ғоялари хизмат кўрсатиш соҳасидаги менежмент амалиёти учун муҳим илмий асос бўлиб хизмат қилади. Улар инновацияни иқтисодий ўсиш ва тадбиркорлик фаолиятининг асосий ҳаракатлантирувчи кучи сифатида таърифлайдилар.

Шу нуқтаи назардан, хизмат кўрсатиш корхоналарида инновацион бошқарув тизимини жорий этиш, хизмат сифати ва мижоз эҳтиёжларини индивидуал

⁵ Uzbekistan Digital Economy and IT Sector Development Press Release, World Bank (2023).

⁶ Digital Skills for Private Sector Competitiveness in Uzbekistan, OECD (2023).



равишда қондириш устувор вазифа бўлиб қолмоқда. Ўзбекистонда «Рақамли иқтисодиёт» ва «Инновацион фаолият тўғрисида»ги қонунлар соҳадаги инновацион ислохотлар учун ҳуқуқий асос яратди. Бироқ амалиётда инновацион бошқарувнинг институционал тизимини такомиллаштириш, рақамли инфратузилмани ривожлантириш ҳамда малакали кадрлар тайёрлаш борасидаги ишлар ҳали етарли даражада эмас.

Шу боис, хизмат кўрсатиш соҳасида инновацион менежментни такомиллаштириш бўйича қуйидаги йўналишларга алоҳида эътибор қаратиш мақсадга мувофиқ:

- хизмат жараёнларини рақамлаштириш ва автоматлаштириш;
- инновацион ғояларни илгари суриш ва рағбатлантириш тизимини йўлга қўйиш;
- хорижий тажрибани маҳаллий шароитга мослаштириш;
- кадрлар малакасини ошириш ва бошқарув маданиятини янгилаш.

Хулоса қилиб айтганда, инновацион бошқарувнинг самарали жорий этилиши хизмат кўрсатиш корхоналари учун бир қатор ижобий натижаларни таъминлайди: хизмат сифати яхшиланади, жараёнлар оптималлаштирилади, харажатлар қисқаради, миқдорлар қониқиши ортади ва бренд қиймати мустаҳкамланади. Хизмат кўрсатиш соҳасида инновацион менежмент механизмларини такомиллаштириш мамлакат иқтисодиётининг барқарор ўсиши, янги иш ўринлари яратилиши ва аҳоли фаровонлигини оширишда муҳим омил бўлиб қолмоқда.

Фойдаланилган адабиётлар

1. Ўзбекистон Республикаси Президенти «*Рақамли Ўзбекистон – 2030*» стратегияси тўғрисида» ги қарор. 2020 йил 5 октябрь, ПҚ–6079.
2. Ўзбекистон Республикаси Олий Мажлиси «*Инновацион фаолият тўғрисида*»ги Қонун, 2020 йил 24 июль, ЎРҚ–576.
3. Ўзбекистон иқтисодий янгиланиш бўйича ҳисоботи: *рақамли трансформация жараёнида*. – Вашингтон: World Bank Publications, 2023.
4. OECD (2022). *Digital Economy Outlook 2022*, Иқтисодий ҳамкорлик ва ривожланиш ташкилоти — Париж: OECD Publishing, 2022.
5. Друкер, П. Ф. *Инновация ва тадбиркорлик: назария ва амалиёт*. – Лондон: Routledge, 2007.
6. Караяннис, Э. Г., ва Кэмпбелл, Д. У. (2007). *Rediscovering Schumpeter: Creative Destruction Evolving into “Mode 3”*. – Лондон: Palgrave Macmillan.2007.