

AVTOSERVIS XIZMATLARINING MOHIYATI, SERVISLASHGAN  
JAMIYATDA TUTGAN O'RNI VA AHAMIYATI

*Shaymardonova Dildora Haydarjon qizi*

*Nukus innovatsion instituti o'qituvchisi*

**Annotatsiya.** Ushbu maqolada mamlakatimiz iqtisodiyotining barcha tarmoqlaridagi kabi, transport sohasida ham, xizmat ko'rsatish darajasini yuksaltirish uning tasarrufidagi har bir korxonaning faoliyatini rivojlantirish haqida ayrim takliflar berilgan.

**Kalit so'zlar.** Iqtisodiyot, xizmat ko'rsatish, ehtiyoj, ishlab chiqarish, avtoservis, sug'urta, transport sohasi, servislashgan jamiyat.

**Абстрактный.** В данной статье, как и во всех отраслях экономики нашей страны, в сфере транспорта, а также в сфере транспорта, приводятся некоторые предложения по повышению уровня обслуживания и развитию деятельности каждого подконтрольного ему предприятия.

**Ключевые слова.** Экономика, сервис, потребность, производство, автосервис, страхование, транспортная отрасль, обслуживаемое общество.

**Abstract.** This article, as in all sectors of the economy of our country, in the field of transport, as well as in the field of transport, provides some proposals to improve the level of service and develop the activities of each enterprise under its control.

**Key words.** Economics, service, need, production, car service, insurance, transport industry, society served.

**Kirish:** Boshqa sohalardagi kabi, transport sohasida ham xizmat ko'rsatish darajasi qat'iy ravishda tadbirkorlik faoliyatining predmetiga aylanib bormoqda va uning asosiy vazifasi avtoservis xizmatlarining mohiyatini ochib berish, servislashgan jamiyatda tutgan o'rni va ahamiyatini tahlil qilishdan iboratdir.

Zamonaviy jamiyatda avtomobillar hayotimizning ajralmas qismiga aylangan. Ularning samarali ishlashi uchun sifatli avtoservis xizmatlari zarur. Xususan, rivojlangan mamlakatlarda avtomobil egalari muntazam texnik xizmat ko'rsatish va ta'mirlash xizmatlaridan foydalanadilar.

**Mavzuga oid adabiyotlar tahlili:** 2019-yil 18-iyuldagi PQ-4397 son "O'zbekiston Respublikasi avtomobil sanoatini rivojlantirishga oid qo'shimcha chora-tadbirlar to'g'risida"gi, 2021-yil 12-maydagi PQ-5113 son "Xizmatlar sohasini jadal rivojlantirish chora-tadbirlari to'g'risida"gi qarorlari, 1999-yil 19-avgustdagi "Yo'l harakati xavfsizligi to'g'risida"gi qonuni, "Transport to'g'risida"gi qonun, 2020-yil 19-maydagi O'zbekiston Respublikasi Vazirlar Mahkamasining qarorlari va sohaga tegishli me'yoriy-huquqiy hujjatlarda belgilangan vazifalarni amalga oshirishda

maqola muayyan darajada xizmat qiladi.

Avtoservis sohasida xizmat ko'rsatish sifatini oshirish, mijozlar ehtiyojlarini qondirish va raqobatbardoshlikni ta'minlash bo'yicha nazariy va amaliy bilimlarni, xalqaro miqyosida xorijlik olimlardan Michael E. Porter, Philip Kotler, James L. Fitzsimmons va Mona J. Fitzsimmons, Christopher Lovelock, Richard Normannlarning ilmiy ishlarida bayon qilingan. O'zbekiston Respublikasida avtoservis xizmatlari ko'rsatish rivojlantirish, avtotransport korxonalarida xizmat ko'rsatish va servis sifatini oshirish masalalari mamlakatimiz olimlaridan T.U. Qodirov., S.K. Salayev, O.M. Umarov, M.M. Qosimov, A.J. Qahhorov, A.A. Abdumavlonov, S.A. Yuldasheva, K. Muxitdinova, Yu.S. Arislanovna, B.B. Xolov, S.M. Obidov, D.E. Saidov, T.I. Qo'chqarov, A.A. Ryaxovskiy, SH.S. Sayfutdinov, F.N. Xalimova, F. Qurbonov larning ilmiy tadqiqotlarida o'z aksini topgan.

**Tadqiqod metodologiyasi:** Ushbu tadqiqodning asosiy yondashuvlarini, usullarini va tadqiqot doirasini belgilaydi. Avtoservis xizmatlarining mohiyati, servislashgan jamiyatda tutgan o'rnini va ahamiyati haqida taklif va tavsiyalarni ishlab chiqishdan iborat. Tadqiqod olib borish jarayonida nazariy va amaliy, empiric, statistic, solishtirma, ekspert, regression va korrelyatsiya tahlili, kabi usullardan foydalanilgan.

**Tahlil va natijalar:** O'zbekistonda avtoservis xizmatlari bozori: So'nggi yillarda O'zbekistonda avtomobil egalari sonining oshishi natijasida avtoservis xizmatlariga bo'lgan talab ortmoqda. Xususi avtoservis markazlari soni ko'paymoqda, lekin ularning aksariyati texnik va xizmat ko'rsatish standartlariga to'liq javob bermaydi.

Hukumat tomonidan xizmatlar sifatini oshirish uchun qonun va reglamentlar qabul qilinmoqda. Xorijiy tajriba bilan solishtirish: AQSh va Yevropa mamlakatlarida avtoservis xizmatlari ko'proq texnologik va avtomatlashtirilgan tizimlarga asoslangan.

Xitoy va Janubiy Koreyada avtoservis sohasi IT texnologiyalar bilan uyg'unlashgan bo'lib, masofaviy diagnostika va avtomatlashtirilgan xizmatlar keng qo'llaniladi.

O'zbekistonda bunday ilg'or texnologiyalar hali to'liq joriy qilinmagan. Tahliliy metodlar asosida natijalar SWOT-tahlili quyidagicha

Ommaviy xususiyatlari	Tafsilotlar
<b>Kuchli tomonlari</b>	Talabning yuqoriligi, xizmat ko'rsatish bozozrining kengayishi, davlat tomonidan qo'llab-quvvatlash
<b>Zaif tomonlari</b>	Texnologik sustlik, xizmat sifati bo'yicha standartlarning kamligi, malakali muataxassislarning yetishmovchiligi
<b>Imkoniyatlar</b>	Servis markazlarini

	avtomatlashtirish, xalqaro tajribalarni joriy etish, davlat-xususiy sheriklik asosida rivojlantirish
<b>Tahdidlar</b>	Nafaqat qonuniy ishlovchi avtoservislar sonining ortishi, raqobatbardoshlikning sustligi

Statistic ma`lumotlar tahlili- O`zbekiston Davlat Statistika qo`mitasi ma`lumotlariga ko`ra, 2023-yilda avtotransport xizmatlari hajmi 15% ga o`sdi.

Xususiy avtoservislar ulushi 60%, davlat korxonalariga qarashli xizmat ko`rsatish markazlari esa 40% ni tashkil etadi.

Mijozlar orasida qilingan so`rovnoma natijalariga ko`ra, 75% foydalanuvchilar xizmatlardan qisman qoniqish hosil qilgan, 25% esa servis sifati yetarli emas deb hisoblaydi.

Tadqiqot natijalari asosida tavsiyalar

1. Servis markazlarini avtomatlashtirish va texnologik yangilash

Diagnostika jarayonlarini tezlashtirish uchun zamonaviy kompyuter tizimlarini joriy etish.

Xizmatlarni onlayn buyurtma qilish va mijozlar uchun mobil ilovalarni ishlab chiqish.

2. Malakali mutaxassislarni tayyorlash

Kasb-hunar markazlarida avtoservis sohasi bo`yicha maxsus kurslarni kengaytirish.

Xalqaro tajribaga asoslangan sertifikatlash tizimini yaratish.

3. Davlat va xususiy sektor hamkorligini rivojlantirish

Servis markazlariga soliq imtiyozlari berish orqali sifatli xizmatlarni rag`batlantirish.

Qonuniy ishlaydigan avtoservis markazlari uchun muvofiqlik sertifikatlarini joriy etish.

Tahlillar shuni ko`rsatadiki, O`zbekistonda avtoservis xizmatlari bozori rivojlanish bosqichida. Sifat standartlarini oshirish, zamonaviy texnologiyalarni joriy etish va malakali kadrlarni tayyorlash orqali ushbu sohaga bo`lgan ishonchni mustahkamlash mumkin.

**Xulosa va takliflar:** Tadqiqot natijalari shuni ko`rsatadiki, avtoservis xizmatlari jamiyatda muhim o`rin tutadi. U nafaqat avtomobil egalari uchun qulaylik yaratadi, balki iqtisodiyotning muhim tarmog`i sifatida mamlakatda yangi ish o`rinlari yaratish, kichik biznesni rivojlantirish va xizmatlar sektorining o`sishiga ham ijobiy ta`sir ko`rsatadi.

O`zbekiston avtoservis bozori jadal rivojlanayotgan bo`lsa-da, uning samaradorligini oshirish uchun muayyan muammolar mavjud:

- Xizmat sifatining pastligi va standartlashtirilmaganligi
- Malakali mutaxassislarining yetishmovchiligi
- Zamonaviy texnologiyalar va avtomatlashtirilgan tizimlarning sust rivojlanishi
- Mijozlar ishonchi va servis markazlari shaffofligini oshirish zarurati

Bularni bartaraf etish uchun xalqaro tajribadan foydalangan holda xizmatlarni takomillashtirish, davlat tomonidan qo'llab-quvvatlash mexanizmlarini kuchaytirish va innovatsion texnologiyalarni joriy qilish muhim ahamiyat kasb etadi. Tadqiqodimiz bo'yicha quyidagi takliflar olib borish muhim ahamiyat kasb etadi;

Avtoservis xizmatlarining samaradorligini oshirish va sohaga innovatsion yondashuvlarni joriy qilish maqsadida quyidagi takliflarni ilgari surish mumkin:

1. Avtoservis xizmatlarining sifati va nazorat tizimini takomillashtirish

- Servis markazlari uchun yagona sifat standartlarini joriy etish.
- Davlat tomonidan sertifikatlash va litsenziyalash tizimini kuchaytirish.
- Xizmatlar sifati bo'yicha mijozlarning fikr-mulohazalarini o'rganish va reyting tizimini ishlab chiqish.

2. Malakali kadrlar tayyorlash va kasbiy rivojlanish

➤ Texnik kasb-hunar kollejlari va universitetlarda avtoservis sohasiga ixtisoslashgan yo'nalishlarni kengaytirish.

➤ Servis markazlarida mutaxassislar uchun malaka oshirish kurslarini tashkil etish.

➤ Xalqaro sertifikatlash tizimlarini joriy etish va xorijiy tajribadan foydalanish.

3. Zamonaviy texnologiyalar va innovatsiyalarni joriy etish

➤ Avtoservis markazlarini avtomatlashtirish (onlayn buyurtma, mijoz bazasi yuritish, xizmatlarni raqamlashtirish).

➤ Sun'iy intellekt va IoT (Internet of Things) asosida avtomobil diagnostikasini joriy etish.

➤ Elektr va gibrid avtomobillarga xizmat ko'rsatish bo'yicha yangi texnologiyalarni rivojlantirish.

4. Davlat-xususiy sheriklik asosida rivojlantirish

➤ Avtoservis xizmatlarini rivojlantirish uchun soliq imtiyozlari va kreditlar taqdim etish.

➤ Xususiy sektor bilan hamkorlikda avtoservis klasterlarini yaratish.

➤ Avtomobillarni texnik ko'rikdan o'tkazish jarayonlarini yanada soddalashtirish va avtomatlashtirish.

5. Mijozlarga yo'naltirilgan xizmat tizimini yaratish

➤ Servis markazlarida mijozlarga xizmat ko'rsatish standartlarini ishlab chiqish.

➤ Sodiqlik dasturlarini joriy etish (bonuslar, chegirmalar).

➤ Mijozlar uchun onlayn maslahat va texnik yordam xizmatlarini yoʻlga qoʻyish.

➤ Agar ushbu takliflar amalga oshirilsa:

✓ Avtoservis xizmatlarining sifati oshadi.

✓ Soha iqtisodiy jihatdan raqobatbardosh boʻladi.

✓ Zamonaviy texnologiyalar joriy qilinadi.

✓ Mijozlarning qoniqish darajasi ortadi.

✓ Davlat iqtisodiyotiga xizmatlar sektori orqali qoʻshimcha daromad keltiriladi.

Bu takliflar avtoservis sohasini yangi bosqichga olib chiqishga yordam beradi. Agar yana qoʻshimcha jihatlar yoki tavsiyalar kerak boʻlsa, bimalol soʻrashing mumkin!

**Avtoservis**-avtomobillarga texnik xizmat koʻrsatish, taʼmirlash, diagnostika va ularga bogʻliq boshqa xizmatlarni oʻz ichiga oluvchi faoliyat turidir. Shu asnda avtomashinalarga servis xizmatlarini koʻrsatishni tashkil etishni quyidagi asosiy turlarga boʻlishimiz mumkin.

**1. Texnik xizmat koʻrsatish (TO-Texnik xizmat)**-avtomobilning holatini tekshirish, moy va filtirlarnin almashtirish, agregatlarni sozlash va diagnostika qilish.

**2. Joriy taʼmirlash**-avtomobilning mayda nosozliklarini bartaraf etish.

**3. Kapital taʼmirlash**-dvigatel, transmissiya, tormoz tizimi kabi muhim komponentlarni toʻliq taʼmirlash yoki almashtirish

**4. Diagnostika xizmati**-avtomobil electron tizimlarini tekshirish, nosozliklarni aniqlash.

**5. Shinalar xizmati**-shinalarni almashtirish, balansirovka qilish va taʼmirlash

**6. Tuning va modernizatsiya**-avtomobilning tashqi va ichki qismlarini oʻzgartirish, funkcionalligini oshirish kabi jihatdan takomillashtirish taklif etiladi.

#### **Foydalanilgan adabiyotlar roʻyxati:**

1. Mirzayev Q.J., Pardayev M.Q. “Xizmatlar sohasi iqtisodiyoti” Oʻquv qoʻllanma. – T.: “IQTISOD-MOLIYA”, 2014. 384b.
2. Muxammedov M. va boshqalar “Xizmat koʻrsatish sohasi va turizmni rivojlantirishning nazariy asoslari”- S.: Zarafshon 2017.-299 b.
3. Pardayev M.Q., Mirzayev Q.J., Ochilov I.S. Xizmatlar sohasi iqtisodiyoti. Oʻquv qoʻllanma. – T.: “IQTISOD-MOLIYA”, 2014. – 384 b.
4. Pardayev M.Q. va boshqalar. Xizmat koʻrsatish tarmoqlari iqtisodiyoining ayrim muammolari. – T.: “Navroʻz” nashriyoti, 2014. – 264 b.
5. Pardayev M.Q. Xizmatlarning ijtimoiy-iqtisodiy tabiati va uni takomillashtirishning oʻziga xos xususiyatlari. Xizmat koʻrsatish, servis va turizm sohaslarini

rivojlantirish: muammolar va ularning yechimlari. Monografiya. – T.: “IQTISOD-MOLIYA”, 2008.- 285 b.

6. Pardayev M.Q., Pardayeva I.M., Pardayev O.M. O‘zbekiston iqtisodiy-ijtimoiy taraqqiyotining ustuvor yo‘nalishlari. (O‘zbekiston Respublikasi Prezidenti Shavkat Mirziyoyevning 2018 yil 28 dekabrda Oliy Majlisga qilgan Murojaatnomasi asosida). Uslubiy qo‘llanma: - Samarqand. 2019. 105 b.
7. D.H.Shaymardonova СЕРВИС илмий-амалий журнал 2024 йил, 4/1-сон  
Qishloq joylarda avtoservis xizmatlari ko‘rsatuvchi subyektlar samaradorligini oshirish.maqola
8. D.H.Shaymardonova,A.N. Mamarajabov, O‘zbekistonda raqamli iqtisodiyotni rivojlantirish masalalari mavzusidagi ilmiy-amaliy konferensiya materiallari to‘plami (I-QISM) Qishloq joylarda xizmat ko‘rsatuvchi korxonalar faoliyatini yaxshilash uchun ayrim takliflar.2024 yil 25-noyabr.