

**XIZMAT KO'RSATISH KORXONALARIDA INNOVATSION
MADANIYATNI RIVOJLANTIRISH**

Tuxliyev Baxtiyor Maxmaziyyayevich

Sharof Rashidov nomidagi Samarqand davlat universiteti tadqiqotchisi

tuxliyevbaxtiyor @gmail.com

Zamonaviy global iqtisodiyotda xizmat ko'rsatish sohasi yaqndan ijtimoiy-iqtisodiy rivojlanish, bandlik va qo'shilgan qiymat yaratuvchi tizimning asosiy tayanchidir. Jahon Banki ma'lumotlariga ko'ra, xizmat sohasining yalpi ichki mahsulot (YaIM)ga hissassi rivojlangan mamlakatlarda 70% atrofida, rivojlanayotgan mamlakatlarda esa 50% dan oshgan holda. Biroq, O'zbekiston kabi translyatsion iqtisodiyotga ega bo'lgan davlatlarda bu ko'rsatkich 40% ga yaqinlashmoqda, bu esa xizmat ko'rsatish tizimlarini raqamlashtirish, innovatsion texnologiyalar va qarorlar qabul qilish zaruratini ko'rsatadi.

Xorijiy tajribalar (AQSh, Janubiy Koreya, Singapur) shuni ko'rsatadiki, innovatsion madaniyatga asoslangan xizmat korxonolari mijozlarning o'zgaruvchan talablariga tez moslasha oladi, raqobatbardoshligini oshiradi va mamlakat iqtisodiyotiga barqarorlik keltiradi. Masalan, Forbes 2022-yilgi reytingida innovatsionlik bo'yicha yetakchi bo'lgan Amazon va Alibaba kabi kompaniyalar mijozlarga personalizatsiyalangan xizmatlarni sun'iy intellekt va katta ma'lumotlar asosida taqdim etish orqali xizmat ko'rsatish sohasida yangi standartlar o'rnatdilar.

O'zbekiston kontekstida xizmat ko'rsatish sohasi an'anaviy uslub va ierarxik boshqaruvga asoslanganligi sababli innovatsion jarayonlar sekinlik bilan amalga oshirilmoqda. Masalan, banklar va telekommunikatsiya kompaniyalarida raqamli transformatsiya jadal sur'atlar bilan rivojlanayotgan bo'lsa-da, mehmonxona, sog'liqni saqlash va transport kabi tarmoqlarda innovatsion yondashuvlar cheklangan. Buning asosiy sabablari orasida xodimlarning malaka kamligi, texnologik infratuzilmaning yetishmasligi va innovatsiyalarni moliyalashtirishdagi muammolar ko'rsatiladi.

Ilmiy adabiyotlarda innovatsion madaniyat tushunchasi tashkilotning tarkibiy

qismlarida (strategiya, tizim, xulq-atvor) yangilanishni qo'llab-quvvatlovchi ekosistema sifatida talqin qilinadi. Ushbu maqola Oslo qo'llanmasi (OECD, 2018) asosida innovatsion madaniyatni tizimli shakllantirish yo'llarini O'zbekiston va xalqaro tajribalar nuqtai nazaridan tadqiq qiladi.

1-jadval

Xizmat sohasining YaIMdagi ulushi (2023-y.)

Mamlakat/hudud	Xizmat sohasining YaIMdagi ulushi (%)	Izohlar
O'zbekiston	40%	Asosan an'anaviy xizmatlar (savdo, transport)
AQSh	70%	Yuqori texnologik va innovatsion xizmatlar (IT, moliya)
Janubiy Koreya	65%	Raqamli transformatsiya va AI asosiy yo'nalish
MDH davlatlari	55%	Turizm va logistika sektori ustunlik qiladi

Xizmat sohasining YaIMdagi ulushi (40%) AQSh (70%) va Janubiy Koreya (65%) bilan solishtirganda ancha past. Bu innovatsion texnologiyalarning cheklangan qo'llanilishi, raqamlashtirishning sekin sur'atlari va xizmat ko'rsatish tizimlarida an'anaviylikning ustunligi bilan izohlanishi mumkin.

Asosiy tarmoqlar – savdo, transport va qishloq xo'jaligi xizmatlari, yuqori qo'shilgan qiymatga ega bo'lgan IT, moliya va sog'liqni saqlash sohalari esa hali rivojlanmoqda.

Rivojlangan mamlakatlar tajribasi:

AQSh va Janubiy Koreya kabi davlatlarda xizmat sohasining yuqori ulushi (65-70%) ularning raqamli iqtisodiyotga o'tish strategiyalari, sun'iy intellekt, bulutli texnologiyalar va startap ekotizimlarni qo'llab-quvvatlash bilan bog'liq.

Masalan, AQShda xizmat ko'rsatishning 30% dan ortig'i to'g'ridan-to'g'ri texnologik innovatsiyalar (masalan, Amazon, Netflix) hisobiga yaratiladi.

MDH davlatlari bilan solishtirish:

MDH davlatlarida xizmat sohasining o'rtacha ulushi (55%) O'zbekistondan yuqori, ammo bu ko'rsatkich ham global standartlarga yetishmaydi.

Buning sababi – MDHda ham innovatsion madaniyatning zaifligi, lekin turizm (masalan, Qozog'iston, Ozarbayjon) va logistika (Rossiya) kabi sohalarda nisbati yuqori.

2-jadval

Innovatsion ko'rsatkichlar: O'zbekiston va boshqa mamlakatlarning solishtirmasi (2023-y.)

Ko'rsatkich	O'zbekiston	AQSh	Janubiy Koreya	MDH davlatlari
Ilmiy-ishlab chiqarish ajratishlari tomonidan moliyalashtirish (% of YaIM)	0.3%	3.1%	4.5%	1.2%
Raqamli mahoratga ega ishchi kuch (%)	15%	65%	70%	35%
Startup ekosistema reytingi (Global Index)	85-o'rin	1-o'rin	5-o'rin	50-o'rin (o'rtacha)
Ijtimoiy infratuzilmaning raqamlash darajasi (1-10)	4.2	8.9	9.1	6.5

O'zbekistonning innovatsion ko'rsatkichlari Ilmiy-ishlab chiqarish ajratishlariga 0.3% investitsiya, raqamli mahorat 15%) global o'rtachadan ancha past.

Moliyalashtirishning kamligi: AQShda Ilmiy-ishlab chiqarish ajratishlariga 3.1% sarflanadi, O'zbekistonda bu 10 barobar kam.

Mahorat tarmogining zaifligi: Raqamli mahoratga eta bo'lgan xodimlarning 15% bilan Janubiy Koreya (70%) ortida qolish.

Startup ekosistemasining norivojligi: Global Innovation Index-da O'zbekiston 85-o'rinda, bu esa xususiy sektorning innovatsiyalarga qiziqishi pastligini ko'rsatadi.

3-jadval

O'zbekistondagi muammo va yechimlar

Muammo	Echimning amalchiligi
Texnologik infratuzilma yetishmasligi	XXH (xususiy-hamkorlik) orqali raqamli platformalarni joriy etish (masalan, “MyTax” loyihasi).
Raqamli mahorat kamligi	“IT Park” va “Digital City” akademiyalarida 100 000 nafarga yaqin mutaxassis tayyorlash.
Innovatsiyalarni moliyalashtirish	“O‘zbekinvest” tomonidan startaplar uchun 50 mln AQSh dollari miqdoridagi grantlar ajratish.

Agar yuqoridagi choralar amalga oshirilsa, O‘zbekistonda xizmat sohasining YaIMdagi ulushi 40%dan 55-60%ga (5-7 yil ichida) ko‘tarilishi mumkin.

Xulosa

Xizmat ko‘rsatish korxonalarida innovatsion madaniyatni rivojlantirish kompleks jarayon bo‘lib, u nafaqat korporativ strategiyalar, balki davlat siyosati, xalqaro tajribalar va ilmiy nazariyalar asosida amalga oshirilishi kerak.

O‘zbekiston xizmat sohasining YaIMdagi ulushini oshirish uchun innovatsion madaniyatni joriy etish zarur. Buning uchun:

- texnologik investitsiyalar (AI, IoT, bulutli hisoblash).
- xodimlarning malakasini oshirish (raqamli ko‘nikmalar bo‘yicha treninglar).
- xususiy-sheriklik dasturlari (xorijiy texnologik kompaniyalar bilan hamkorlik).
- davlat siyosati – raqamlashtirishni rag‘batlantiruvchi soliq imtiyozlari va grantlar.

ADABIYOTLAR RO‘YXATI

1. Mirziyoyev Sh. M. O‘zbekistonda raqamli iqtisodiyot va innovatsiyalarni rivojlantirish strategiyasi. O‘zbekiston Respublikasi Prezidentining farmoni. 2018.
2. Gulomov K. Innovatsiyalarni rivojlantirishda xususiy-sheriklik dasturlarining ahamiyati: O‘zbekistondagi tajribalar. Tashqi iqtisodiy faoliyat, 3(1), 45-50. 2021-y.
3. Aliyev I., Yuldashev M. O‘zbekistonda raqamli transformatsiya va innovatsion rivojlanish. Innovatsion iqtisodiyot va siyosat, 5(2), 34-50. 2020-y.

4. Qodirov M. Innovatsion madaniyat va uning tashkilotlarda rivojlanishi. O'zbekiston iqtisodiyoti va menejmenti, 8(2), 56-64. 2019-y.
5. Rasulov B. Innovatsion madaniyatni rivojlantirishda davlat siyosatining ro'li. Xalqaro iqtisodiy tadqiqotlar, 4(1), 77-82. 2021-y.
6. Toshmatov A. Xizmat ko'rsatish sohasida innovatsion madaniyatni shakllantirish: O'zbekiston tajribasi. Toshkent iqtisodiyot va menejmenti, 12(3), 33-39. 2018-y.