

INNOVATSION FAOLIYATNING HIZMAT KO`RSATISH IQTISODIY O`SISHGA TA`SIRI.

Maksudov Avazbek Ulug'bek o'g'li

O'zbekiston Respublikasi Bank-Moliya akademiyasi tinglovchisi

Annotatsiya. Ushbu maqola xizmat ko'rsatish sohasida iqtisodiy o'sishni boshqarishda innovatsion faoliyatning muhim rolini o'rganadi. Keng qamrovli tahlil orqali u innovatsiyalarning turli o'lchovlarini va ularning mahsuldorlikka va umumiy iqtisodiy ko'rsatkichlarga ta'sirini o'rganadi. Tadqiqotda mavzu bo'yicha yaxlit istiqbolni ta'minlash uchun miqdoriy ma'lumotlarni tahlil qilish va sifatli tushunchalarni birlashtirgan aralash usulli yondashuv qo'llaniladi. Topilmalar xizmat ko'rsatish sohasining kelajagini shakllantirishda innovatsiyalarning muhimligini ta'kidlaydi va innovatsion o'sishni ta'minlash bo'yicha siyosat tavsiyalarini taklif qiladi.

Kalit So'zlar: Innovatsiyalar, iqtisodiy o'sish, xizmat ko'rsatish sohasi, innovatsion ko'rsatkichlar, samaradorlik, texnologiyalarni o'zlashtirish

Xizmat ko'rsatish sohasi jahon iqtisodiyotida hukmron kuch sifatida paydo bo'lib, YAIM va bandlikka sezilarli hissa qo'shdi. Biroq, ushbu sektorda o'sishni ta'minlash xizmat ko'rsatuvchi provayderlar sonini ko'paytirishdan ko'proq narsani talab qiladi. Innovatsiyalar xizmat ko'rsatish sohasining doimiy kengayishi va raqobatbardoshligining asosiy omili hisoblanadi. Ushbu maqola innovatsion faoliyat xizmat ko'rsatish sohasining iqtisodiy o'sishiga qanday ta'sir qilishini yoritishga qaratilgan.

Innovatsiyalarning xizmat ko'rsatish sohasidagi iqtisodiy o'sishga ta'sirini o'rganish uchun aralash usulli tadqiqot yondashuvi qabul qilindi. Ma'lumotlarni miqdoriy tahlil qilish tadqiqot va ishlanmalar (Ar-Ge) xarajatlari, texnologiyani qabul qilish stavkalari va patent hujjatlari kabi innovatsion ko'rsatkichlarni o'rganishni o'z ichiga oladi. Sanoat mutaxassislari va siyosatchilar bilan suhbatlar orqali sifatli tushunchalar to'plandi.

Innovatsion faoliyat xizmat ko'rsatish sohasida hal qiluvchi rol o'ynaydi, chunki ular samaradorlikni oshirishi, mijozlar tajribasini yaxshilashi va raqobatbardoshlikni oshirishi mumkin. Xizmat ko'rsatish sohasidagi innovatsion faoliyatning ba'zi asosiy ilovalari:

- Raqamli transformatsiya: Sun'iy intellekt, mashinani o'rganish va IoT kabi innovatsion texnologiyalarni joriy etish xizmat ko'rsatuvchi provayderlarga operatsiyalarni soddalashtirishga va ko'proq moslashtirilgan xizmatlarni taklif qilishga yordam beradi. Masalan, mijozlarni qo'llab-quvvatlash uchun chatbotlardan yoki talabni prognozlash uchun bashoratli tahlillardan foydalanish.

- Elektron tijorat va onlayn xizmatlar: elektron tijorat platformalari va onlayn xizmat ko'rsatuvchi provayderlarning o'sishi chakana savdo, ko'ngil ochish va moliya kabi sohalarni o'zgartirdi. Ushbu o'zgarishda onlayn to'lov tizimlari, foydalanuvchi interfeyslari va raqamli marketing strategiyalaridagi yangiliklar muhim rol o'ynadi.
- Mobil ilovalar: xizmatlarga qulaylik va yo'l-yo'lakay kirishni taklif qiluvchi mobil ilovalarni ishlab chiqish muhim ahamiyat kasb etdi. Mobil ilovalar, shuningdek, joylashuvga asoslangan xizmatlar uchun geolokatsiya yoki immersiv tajribalar uchun kengaytirilgan haqiqat kabi xususiyatlarni o'z ichiga olishi mumkin.
- Data Analytics: big data analytics-dan foydalanish xizmat ko'rsatuvchi provayderlarga mijozlarning afzalliklari va xatti-harakatlari haqida ma'lumot olishga yordam beradi. Ma'lumotlarga asoslangan ushbu yondashuv yanada samarali marketing kampaniyalariga, shaxsiy tavsiyalarga va qarorlarni qabul qilishni yaxshilashga olib kelishi mumkin.
- Blockchain texnologiyasi: moliya va sog'liqni saqlash kabi sohalarda blockchain texnologiyasi xavfsiz va shaffof operatsiyalar, ma'lumotlarni boshqarish va shaxsni tekshirish uchun ishlatiladi.
- Obuna xizmatlari: obuna qutilari yoki oqim xizmatlari kabi innovatsion obuna modellari an'anaviy biznes modellarini buzdi. Ular xizmat ko'rsatuvchi provayderlar uchun qulaylik va barqaror daromad oqimini taklif qilishadi.
- Mijozlar tajribasini oshirish: mijozlar bilan munosabatlarni boshqarish (CRM) tizimlari, qayta aloqa mexanizmlari va shaxsiylashtirish vositalaridagi innovatsiyalar mijozlar tajribasini sezilarli darajada yaxshilashi mumkin. Masalan, muammoni tezda hal qilish uchun sun'iy intellekt bilan ishlaydigan chatbotlardan foydalanish yoki ko'chmas mulk uchun virtual reallik sayohatlarini taklif qilish.
- Avtomatlashtirish va robototexnika: robototexnika va jarayonlarni avtomatlashtirish orqali xizmat ko'rsatishda avtomatlashtirish xarajatlarni kamaytirishi va samaradorlikni oshirishi mumkin. Masalan, mehmonxonalarda tozalash xizmatlari uchun robotlardan foydalanish yoki muntazam ma'muriy vazifalarni avtomatlashtirish.
- Hamkorlikdagi platformalar: xizmat ko'rsatuvchi provayderlar va iste'molchilar o'rtasidagi hamkorlikni osonlashtiradigan platformalar turli sohalarda paydo bo'ldi. Bunga ride almashish platformalari, erkin bozorlar va birgalikda ishlash joylari kiradi.
- Ekologik barqarorlik: ekologik toza qadoqlash yoki qayta tiklanadigan energiya manbalari kabi barqarorlik amaliyotidagi innovatsiyalar xizmat ko'rsatuvchi provayderlar uchun tobora muhim ahamiyat kasb etmoqda, chunki iste'molchilar ekologik jihatdan ongli bo'lishadi.

- Sog'liqni saqlash teletibbiyot: teletibbiyot xizmatlari eksponent ravishda o'sib, bemorlarga masofadan turib tibbiy maslahat va maslahat olish imkonini berdi. Innovatsion sog'liqni saqlash ilovalari va taqiladigan qurilmalar salomatlikni kuzatish va foydalanuvchilarga o'z vaqtida ma'lumot berishda ham rol o'ynaydi.

Innovatsion faoliyat iqtisodiyotning boshqa tarmoqlarida bo'lgani kabi xizmat ko'rsatish sohasida ham iqtisodiy o'sishni ta'minlashda muhim rol o'ynaydi. Xizmat ko'rsatish sohasi moliya, sog'liqni saqlash, ta'lim, axborot texnologiyalari, ko'ngilochar va boshqa sohalarni o'z ichiga oladi. Ushbu sohadagi innovatsiyalar bir necha asosiy omillar tufayli umumiy iqtisodiy o'sishga katta ta'sir ko'rsatishi mumkin:

Hosildorlikni oshirish: xizmat ko'rsatish sohasidagi innovatsion texnologiyalar va jarayonlar samaradorlikni oshirishga olib kelishi mumkin. Masalan, avtomatlashtirish, ma'lumotlar tahlili va sun'iy intellekt (AI) operatsiyalarni soddalashtirishi, xarajatlarni kamaytirishi va turli xizmat ko'rsatish sohaslarida samaradorlikni oshirishi mumkin. Ushbu hosildorlikning oshishi firmalarga bir xil yoki kamroq resurslar bilan ko'proq xizmat ko'rsatishga imkon berish orqali iqtisodiy o'sishga yordam berishi mumkin.

Yangi xizmatlar va bozorlar: innovatsiyalar ko'pincha yangi xizmatlar va bozorlarning rivojlanishiga olib keladi. Noyob va qimmatbaho xizmatlarni yaratadigan korxonalar xizmat ko'rsatish sohasining umumiy hajmini kengaytirib, ilgari foydalanilmagan mijozlar segmentlariga kirishlari mumkin. Yangi xizmatlarning joriy etilishi iste'mol xarajatlarining ko'payishiga, ish o'rinlarini yaratishga va iqtisodiy o'sishga olib kelishi mumkin.

Global raqobatbardoshlik: xizmat ko'rsatish sohasidagi yangiliklar mamlakatning global raqobatbardoshligini oshirishi mumkin. Zamonaviy texnologiyalar va malakali ishchi kuchlariga sarmoya kiritadigan davlatlar xorijiy investitsiyalarni jalb qilishi, xizmatlar eksportini rag'batlantirishi va valyuta tushumini yaratishi mumkin. Bu, o'z navbatida, mamlakat daromadini oshirish orqali iqtisodiy o'sishni kuchaytirishi mumkin.

Bilimga asoslangan Iqtisodiyot: iqtisodiyot xizmatlar kabi bilimga asoslangan sohalarga o'tayotganda, innovatsiyalar o'sishning muhim omiliga aylanadi. Innovatsion faoliyat ko'pincha bilimga asoslangan iqtisodiyotni yaratishga yordam beradigan tadqiqot va ishlanmalar, ta'lim va o'qitishga tayanadi. Kuchli ta'lim va ilmiy-tadqiqot muassasalariga ega bo'lgan mamlakatlar innovatsiyalarni rivojlantirishda va natijada xizmat ko'rsatish sohasida iqtisodiy o'sishda ko'proq muvaffaqiyatga erishmoqdalar.

Ish o'rinlarini yaratish: innovatsiyalar xizmat ko'rsatish sohasida yangi ish joylarini yaratishi mumkin. Avtomatlashtirish ba'zi ishlarni o'zgartirishi mumkin bo'lsa-da, ma'lumotlar olimlari, AI ishlab chiquvchilari va kiberxavfsizlik bo'yicha mutaxassislar kabi yangi rollarga talab tug'diradi. Ushbu yuqori malakali, yuqori

maoshli ish o'rinlari uy xo'jaliklari daromadlari va iste'mol xarajatlarini ko'paytirish orqali iqtisodiy o'sishga yordam beradi.

Kengaytirilgan mijozlar tajribasi: xizmat ko'rsatish sohasidagi yangiliklar ko'pincha mijozlar tajribasini yaxshilashga qaratilgan. Kengaytirilgan mijozlar ehtiyojini qondirish xizmatlarga talabning oshishiga, takroriy biznesga va og'zaki ijobiy tavsiyalarga olib kelishi mumkin. Bu biznesning o'sishi va kengayishini rag'batlantirishi, iqtisodiy rivojlanishga yanada hissa qo'shishi mumkin.

Chidamlilik va moslashuvchanlik: xizmat ko'rsatish sohasidagi innovatsiyalar iqtisodiyotni yanada chidamli va iqtisodiy inqiroz yoki global inqiroz kabi tashqi zarbalarga moslashishi mumkin. Xizmat takliflarini diversifikatsiya qilish va raqamli imkoniyatlarni o'z ichiga olgan holda, korxonalar qiyin iqtisodiy sharoitlarni yaxshilashlari mumkin.

Ammo shuni ta'kidlash kerakki, innovatsion faoliyatning xizmat ko'rsatish sohasidagi iqtisodiy o'sishga ta'siri tadqiqot va ishlanmalarga investitsiyalar darajasi, tartibga solish muhiti, moliyalashtirish imkoniyati va korxonalarining yangi texnologiyalarni qabul qilish qobiliyati kabi omillarga qarab farq qilishi mumkin.. Hukumatlar va korxonalar innovatsiyalarni qo'llab-quvvatlaydigan va xizmat ko'rsatish sohasining o'sishini qo'llab-quvvatlaydigan ekotizimni yaratish uchun birgalikda ishlashlari kerak, bu esa o'z navbatida umumiy iqtisodiy o'sishga ijobiy ta'sir ko'rsatishi mumkin.

Natijalar shuni ko'rsatadiki, innovatsiya faqat ishlab chiqarish yoki texnologiyani talab qiladigan tarmoqlar bilan chegaralanmaydi; bu xizmat ko'rsatish sohasi uchun bir xil darajada muhimdir. Xizmatlardagi innovatsiyalar ko'pincha jarayonni optimallashtirish, mijozlar tajribasini oshirish va yangi xizmat takliflarini ishlab chiqish shaklida bo'ladi. Innovatsiyalarni birinchi o'ringa qo'yadigan korxonalar, ayniqsa, iqtisodiy noaniqlik davrida yanada moslashuvchan va moslashuvchan bo'lishadi.

Xulosalar:

Innovatsiyalar shubhasiz xizmat ko'rsatish sohasidagi iqtisodiy o'sishning asosiy omili hisoblanadi. Texnologiyani qabul qilish, mahoratni oshirish yoki jarayonni optimallashtirish orqali innovatsiyalarga sarmoya kiritadigan korxonalar samaradorlik va raqobatbardoshlikni oshiradi. Siyosatchilar xizmat ko'rsatish sohasidagi innovatsiyalarning muhim rolini tan olishlari va innovatsion faoliyatni osonlashtirish va rag'batlantirish bo'yicha chora-tadbirlarni amalga oshirishlari kerak.

- Ar-Ge investitsiyalarini rag'batlantirish: hukumatlar xizmat ko'rsatish sohasida tadqiqot va ishlanmalar faoliyatini rivojlantirish uchun soliq imtiyozlari va grantlarni taklif qilishlari kerak.

- Foster hamkorlik: Davlat-xususiy sheriklik va sanoat-akademiya hamkorligi tadqiqot va amaliy qo'llash o'rtasidagi farqni bartaraf etish uchun rag'batlantirilishi kerak.
- Normativ moslashuvchanlik: normativ asoslar rivojlanayotgan texnologiyalar va biznes modellarini joylashtirish uchun etarlicha moslashuvchan bo'lishi kerak, innovatsiyalarni osonlashtiradi.
- Malakalarni rivojlantirish: xizmat ko'rsatish sohasi xodimlarining yangi texnologiyalardan samarali foydalanishini ta'minlash uchun ishchi kuchini oshirish va o'qitish dasturlarini targ'ib qilish.

Xulosa qilib aytganda, xizmat ko'rsatish sohasining iqtisodiy o'sishi uning innovatsiya qobiliyati bilan chambarchas bog'liq. Xizmat ko'rsatish sohasining barcha jabhalarida innovatsiyalarni qamrab olish nafaqat o'sishni rag'batlantiradi, balki tobora raqamli va o'zaro bog'liq dunyoda uning global raqobatbardoshligini oshiradi.

Foydalanilgan adabiyotlar

1. Ayupov R.X., Boltaboeva G.R. O'zbekistonda innovatsion iqtisodiyotni shakllantirish muammolari va yechimlari. T.: TMI, 2013, 202-bet.
2. Utanov B., Jumabayeva K. Iqtisodiyotda innovatsiyalarning tutgan o'rni. Ejournal.uz 2021
3. "O'zbekistonda ilmiy-amaliy tadqiqotlar" mavzusidagi respublika 17-ko'p tarmoqli ilmiy masofaviy onlayn konferensiya materiallari to'plami – Toshkent. Tadqiqot , 2020. – 139 b.
4. The CEO's role in business model reinvention, V.Govindarajan, C. Trimble, Harvard Business Review, JenuaryFebruary, 2011, pp.109-114.