

**ЎЗБЕКИСТОН РЕСПУБЛИКАСИ ОЛИЙ ВА ЎРТА  
МАХСУС ТАЪЛИМ ВАЗИРЛИГИ**

***САМАРҚАНД ИҚТИСОДИЁТ ВА СЕРВИС ИНСТИТУТИ***



**«ХИЗМАТ КЎРСАТИШ СОҲАСИ ИННОВАЦИОН  
РИВОЖЛАНИШИНИНГ МУАММОЛАРИ»**  
мавзусида халқаро илмий-амалий анжумани

**VI-ҚИСМ**

(2017 йил, 25-27 май)

Самарқанд 2017

УДК: 338.46

**“Хизмат кўрсатиш соҳаси инновацион ривожланишининг муаммолари”.**

Ҳалқаро илмий-амалий анжуман материаллари.

Самарқанд, СамИСИ, 2017 йил 25 – 27 май 312-бет.

**«Проблемы инновационного развития сферы услуг»** Материалы международной научно-практической конференции. Самарқанд, СамИЭС, 25-27 май 2017г., с. 312.

Ушбу илмий тупламда иқтисодчи олимлар, катта илмий ходим изланувчилар, магистларнинг хизмат кўрсатиш соҳаси инновацион ривожланишининг назарий масалалари, иқтисодий-молиявий механизмини такомиллаштириш, АКТ, менежмент ва маркетинг ҳамда бу соҳа учун рақобатбардош кадрларни тайёрлаш муаммоларига бағишланган мақолалар ва маъруза тезислари киритилган.

Тупламдаги материаллардан профессор ўқитувчилар, катта илмий ходим изланувчилар, магистлар, талабалар ва амалиёт ходимлари фойдаланиши мумкин.

В научный сборник включены статьи и тезисы докладов ученых – экономистов, старших научных сотрудников, магистров, посвященные методологическим аспектам, совершенствованию финансово-экономического механизма, внедрению информационно-коммуникационных технологий, менеджменту и маркетингу инновационного развития сферы услуг, а также проблемам повышения конкурентоспособности кадров этой сферы. Сборник предназначен для преподавателей, старших научных сотрудников, магистрантов и практических работников.

#### **Ташкилий қўмита аъзолари**

|                        |  |
|------------------------|--|
| <b>Д.Х.Асланова</b>    | СамИСИ илмий ишлар бўйича проректор, раис                      |
| <b>К.Б.Уразов</b>      | СамИСИ«Бухгалтерия ҳисоби ва аудит» кафедраси мудир, аъзо      |
| <b>З.Д.Ниезов</b>      | СамИСИ«Банк - жамғарма иши» кафедраси мудир, аъзо              |
| <b>О.Ж.Суюнов</b>      | СамИСИ«Касб-ҳунар таълими» кафедраси мудир, аъзо               |
| <b>Ж.Р.Зайналов</b>    | СамИСИ«Молия ва суғурта хизматлари» кафедраси мудир, аъзо;     |
| <b>И.С.Тухлиев</b>     | СамИСИ«Халқаро туризм ва туризм сервис» кафедраси мудир, аъзо; |
| <b>Р.Амридинова</b>    | СамИСИ«Халқаро туризм ва туризм сервис» ўқитувчиси, аъзо;      |
| <b>Л.Н.Халикова</b>    | СамИСИ«Касб-ҳунар таълими» кафедраси ўқитувчиси, аъзо          |
| <b>Н.Р.Зайналов</b>    | СамИСИ«Ахборот технологияси» кафедраси мудир, аъзо             |
| <b>Ш.А.Султонов</b>    | СамИСИ «Иқтисодиёт» кафедраси кафедраси мудир, аъзо            |
| <b>Э. Файзиев</b>      | СамИСИ«Иқтисодиёт» кафедраси ўқитувчиси, аъзо;                 |
| <b>М.Қ.Пардаев</b>     | СамИСИ«Статистика ва менежмент» кафедраси профессори, аъзо     |
| <b>Р.Н.Нормахматов</b> | СамИСИ «Маркетинг» кафедраси профессори, аъзо                  |
| <b>С.Ў.Ҳусенов</b>     | СамИСИ Босмаҳона директори, аъзо                               |
| <b>Ф.Ишанкулова</b>    | СамИСИ«Илмий бўлим»ҳодими                                      |
| <b>Х.Мадиллоева</b>    | СамИСИ«Илмий бўлим»ҳодими                                      |

*Муаллиф нусхасидан чоп этилди.*

*Мақолаларнинг мазмуни ва орфографик хатоси учун муаллифлар ўзи жавобгар*

*Отпечатано с авторских оригиналов*

*За содержание и достоверность указанной информации несут ответственность авторы*

ko'pchilik tadbirkorlarimizda (xo'jalik yurituvchi sunektlarda) investitsiyaga yo'naltirish uchun mablag'larning, kapitalning yetishmasligi (hozirda fond birjasi savdolarida asosan banklar ishtirok etishmoqda), uchinchidan fond bozori faoliyati bo'yicha tashviqot-targ'ibot ishlarning yaxshi yo'lga qo'yilmaganligi.

Qimmatli qog'ozlar bozorida elektron savdo tizmining e'tiborga molik jihatlarini va ma'lum bir kamchiliklarni hisobga olgan holda brokerlik xizmati faoliyatini yanada takomillashtirish borasida quyidagi tavsiyalarni berishimiz mumkin:

•*Brokerlik faoliyati samaradorligini oshirish maqsadida qiziqarli roliklar hamda qimmatli qog'ozlarni sotib olishga va emissiya qilishga undaydigan reklamalarni tayyorlash.* O'tkazilgan tatqiqotlar natijasiga ko'ra inson ongiga biror axborotni singdirish uchun shu informatsiyaga doir biror qiziqarli voqea yoki ibratli fikr (hikoya) aytilish yaxshi natija berar ekan. Shu jihatdan lib qaraydigan bo'lsak xalqimizga qimmatli qog'ozlar hamda brokerlar haqida kengroq tushuncha berishda ushbu usuldan foydalanish yaxshi natija beradi.

•*Brokerlik xizmatini ko'rsatuvchi brokerlarni xorijga malaka oshirish uchun jo'natish.* Bizga ma'lumki, xalqaro amaliyotda qimmatli qog'ozlar bozori juda ham rivojlangan hamda brokerlik xizmatidan keng foydalaniladi. Chetga chiqib ular tajribalarini o'rganish hamda ularni mamlakatimiz fond birjasi amaliyotiga tatbiq etish ushbu soha rivojiga samarali ta'sir ko'rsatadi.

•*Brokerlik faoliyatini o'rgatuvchi maxsus biznes markazlarini ochish.* Amaliy tajribaga ega bo'lgan brokerlar tomonidan ushbu sohaga qiziqayotga va endi qadam qo'yayotga yoshlarga maxsus saboqlar berish yo'li bilan ushbu sohani rivojlantirish mumkin.

•*Brokerlik faoliyati bo'yicha xalqaro talablarga mos keladigan kadrlarni tayyorlash.* Hozirda mamlakatimizda olib borilayotgan milliy standartlarni xalqaro standartlarga uyg'unlashtirish hamda jahon moliyaviy bozoriga integratsiyalashuv jarayoni zamonaviy kadrlar tayyorlashni taqozo etmoqda.

Iqtisodiyotning rivojlanishida moliya bozorining, xususan, qimmatli qog'ozlar bozorining samaradorligi muhim o'rin tutadi. Fond birjalarining takomillashuvi mamlakatimizning xalqaro moliya bozoriga integratsiyalashuv jarayoniga ijobiy ta'sir ko'rsatadi.

## VENDING BIZNESI VA UNI O'ZBEKISTONDA JORIY ETISH

**Xudayberdiyeva X, MXS-115**

**Xudayberdiyev A.Yu** SamISI dots. tfn

**Qahhorov J.A** SamISI assistenti

***Annotatsiya:** Vending (ingl. Vending ya'ni vend-savdo qilmoq (savdo avtomatlari yordamida))- bu mahsulot va xizmatlarni avtomatlashtirildan tizim yordamida sotishdir. Vending (Savdo avtomatlari) savdo yoki xizmatlar ko'rsatish uchun qulay va juda talabchan yo'l sifatida dunyoda keng tarqalgan.*

***Аннотация:** Вендинг (англ. vending от англ. vend — торговать (через автоматы) — это продажа товаров и услуг с помощью автоматизированных систем (торговых автоматов). Вендинг получил широкое распространение в мире как удобный и не очень требовательный способ вести торговлю или оказывать услуги.*

**Annotation:** *Vending is the sale of goods and services through automated systems (vending machines), Vending is widely used in the world as a convenient and not very demanding way to trade or provide services.*

**Kalit so'zlar:** *innovatsion texnologiyalar, vending, savdo avtomatlari, mahsulotlar va xizmatlar, sotuvchisiz savdo, savdo avtomatlar turlari.*

**Ключевые слова:** *инновационные технологии, вендинг, торговые автоматы, товары и услуги, торговля без продавца, виды торговых автоматов.*

**Keywords:** *innovative technologies, vending, vending machines, trading without a seller, types of vending machines.*

Butun dunyoda yildan yilga istemolchilarga xizmat ko'rsatishning yangicha yo'llari rivojlanib, keng tarqalib bormoqda. Albatta bunda innovatsion texnologiyalar muhim o'rin egallaydi. Chunki aynan innovatsion texnologiyalar xizmat ko'rsatish sohasini yanada rivojlanib, yangi darajaga ko'tarilishini ta'minlamoqda. Innovatsion texnologiyalar orqali xizmat ko'rsatish yanada osonroq, arzonroq, qulayroq va albatta qiziqarliroq bo'lib bormoqda. Hozir to'xtalib o'tadigan xizmat ko'rsatish usuli paydo bo'lganiga anchagina bo'lsada O'zbekiston iste'molchilari uchun bu xali noodatiy va yangi hisoblanadi. Bu vending deb nomlanadi.

Vending bu ingliz tilidagi "vend"-savdo qilmoq so'zidan olingan bo'lib, mahsulot va xizmatlarni avtomatlashtirilgan tizim yordamida sotishdir. Hech qanday inson mehnatisiz savdo avtomatlari orqali istalgan mahsulot yoki xizmatlarni sotish imkoniyatiga ega bo'linadi.

L.Gaydayning Shurikning sarguzashtlari filmida imtihondan chiqqan Shurik gazli suv sotadigan mashinadan suv olib ichganini barchamiz sevib tomosha qilganmiz. Vendinga misol qilib o'tgan asr o'rtalarida MDH mamlakatlarida mashhur bo'lgan, ko'chalardagi gazli suv sotuvchi avtomatlarni misol qilishimiz mumkin. O'shanda vending atamasi kundalik hayotga xali kirib kelmasa ham sistema muvafaqiyatli ishlagan: siropi gazli suv xech qanday aralashuvsiz va xizmat ko'rsatuvchisiz avtomatik ravishda sotilgan. Savdo avtomatlari-bu to'g'ridan to'g'ri ya'ni sotuvchi yoki xizmat ko'rsatuvchi shaxs ishtirokisiz iste'molchiga to'lov evaziga tovar yoki xizmatlarni taqdim etuvchi qurilmadir. Savdo avtomatlari tovarlar yoki uning qismlari saqlanuvchi bo'linma, to'lov qabul qiluvchi va tovar yetkizib beruvchi qurilmalardan iborat bo'ladi. To'lov qabul qilish usuli turlicha bo'lishi mumkin: tanga yoki maxsus jeton, bank kartalari, qog'oz pullar va internet.

Savdo avtomatlaridan tezroq va ko'proq foyda olish uchun ularni odamlar gavjum joylarga o'rnatish maqsadga muvofiqdir. Shu sababli ular stansiyalarga, o'quv yurtlari, katta kompaniyalar idoralariga, kasalxonalarga, sport va savdo markazlariga ko'proq o'rnatiladi

1851 yilda butunjaxon sanoat yarmarkasida Londonda birinchi ichimlik sotuvchi savdo avtomati namoyish qilingan. 1886 yilda esa AQSH da birinchi saqch sotadigan savdo avtomatiga patent berilgan.

Hozirda savdo avtomatlarining juda ko'p turlari mavjud. Masalan kofe va choy sotuvchi, turli xil tamaki mahsulotlari, gazeta va poyezd chiptalari sotuvchi, har xil shirinliklar yoki mashhur kompaniyalarning yaxtay ichimliklarini sotuvchi savdo avtomatlari keng tarqalgan. Bundan tashqari turli xil xizmatlar taqdim etuvchi savdo avtomatlari ham mavjud. Ular tovarlar sotmaydi. Insonlarga zarur xizmatlarni taqdim etadi. 1890 yilda birinchi qo'shiqli avtomat ishga tushirilgan. Bu avtomat keyinchalik

juda mashhur bo'lib, o'sha davrda ko'plab kafe va barlarga o'rnatilgan. Massaj qiluvchi avtomatlar, taksofon va fotokabinalar shular jumlasidandir. Bularning barchasi iste'molchilarga tovar emas, balki xizmatlarni tez, oson va qiziqarli ravishda, belgilangan to'lov evaziga taqdim etadi.

Umuman savdo avtomatlarini turli xil xususiyatlariga ko'ra tasniflash bo'ladi.

- Dizayniga ko'ra :

1. Mexanik
2. Avtomatik.

- O'rnatish usuliga ko'ra:

1. O'rnatilgan avtomatlar
2. Ko'cha avtomatlari
3. Avtomat stoykalar

- Xizmat va maxsulot turiga ko'ra.

1. Oziq-ovqat mahsulotlari uchun avtomatlar
2. Nooziq-ovqat mahsulotlar uchun avtomatlar
3. Xizmatlar sotuvchi avtomatlar
4. Ko'ngilochar savdo avtomatlari.

1. Oziq-ovqat mahsulotlari uchun avtomatlar eng mashhurdir. Chunki oziq-ovqat mahsulotlari eng ko'p ishlatiladi va barqaror talabga ega. Bunday vending mashinalarining eng katta avzalligi bu o'rnatishga qulay joylarning ko'pligidir: o'quv yurtlari, ko'ngil ochar maskanlar, savdo markazlari, idoralar, kasalxonalar, kutish zallari va boshqalar. Kamchiligi esa atrofda boshqa oziq-ovqat sotuvchi raqobatchilarning ko'pligidir. Lekin bunday avtomatlarning asosiy kamchiligi bu qisqa saqlash muddatidir, shu sababli sotilmay muddati o'tgan mahsulotlarni almashtirishga qo'shimcha xarajat sarflanadi. Bunday avtomatlarga quyidagilar kiradi:

- Kofe avtomatlar.

- Gazli suv sotuvchi avtomatlar.

- Pitsamatlar.

- Popcorn va chipsi sotuvchi avtomatlar.

- Muzqaymoq sotuvchi avtomatlar.

- Sut sotuvchi avtomatlar.

2. Nooziq-ovqat mahsulotlar uchun avtomatlar

- O'yinchoq sotuvchi avtomatlar.

- Chipta sotuvchi avtomatlar.

- Gigiyenik vositalar sotuvchi avtomatlar.

- Ekzotik mahsulotlar sotuvchi avtomatlar.

3. Xizmatlar sotuvchi avtomatlar

- Fotoavtomatlar

- Nusxa ko'chiruvchi avtomatlar

- Binokul va teleskoplar.

- Internet kioskalar.

- Massaj kreslolar.

- To'lovlar qabul qiluvchi terminallar.

4. Ko'ngilochar savdo avtomatlari.

- O'yin avtomatlari.

- Musiqa avtomatlari.

- ko'ngilochar uskunalar

Bunday innovatsion savdo avtomatlari orqali xizmat ko'rsatish sohasi O'zbekistonda yangi daraja va ko'rinishga ega bo'ladi. Shuningdek xizmat ko'rsatish sohasi vakili to'g'ri investitsiya kiritib ishonchli va barqaror daromadga ega bo'ladi. Bunga mamlakatimizda yetarlicha sharoit va muhit mavjud.

Vending bilan shug'ullanishning 5 sababi:

1. Sabab.

Vending avtomatlari sotib olishga katta mablag' zarur emas. Vending biznesni 1 yoki 2 ta savdo avtomatlari bilan ham boshlasa bo'ladi.

2. Sabab.

3. Savdo avtomatining tashqi ko'rinishi iste'molchilarni o'ziga jab etadi. Shu sababli ham savdo avtomatlari orqali faqat maxsulot yoki xizmat sotmasdan boshqa brendlarning reklamasini joylashtirib ham foyda olsa bo'ladi.

4. Sabab.

Siz ish joyingizni o'zingiz belgilashingiz mumkin. Savdo avtomatini uyingizga yaqin joyga yoki ko'p borishni yoqtiradigan savdo markazlari, kafe, kinoteatrlar yaqiniga joylashtirishingiz mumkin. Bu bilan siz ish va dam olishni uzviy olib boorish imkoniyatiga ega bo'lasiz.

5. Sabab.

Vending biznesi xattoki iqtisodiy beqarorlik vaqtida ham o'sib boruvchi va barqaror soha bo'lib, savdo avtomatini sotib olish moliyaviy mustaqillikni ta'minlaydi. Savdo avtomatlariga ketgan chiqimlarni qoplash o'rtacha 6 oyni tashkil etadi. Bu yetarlicha yuqori rentabillik demakdir.

6. Sabab.

Beshinchi sabab bu yuqori vending uskunalarining yuqori unumdorligidir. Savdo avtomatini sotib olib siz eng mehnatsevar sotuvchiga o'z mablag'ingizni tikkan bo'las. Savdo avtomatlari kasal bo'lmay, dam olmay, uzluksiz ishlaydi va har **kuni** daromad keltiradi.

Mana shunday sabablarga ko'ra vending biznesi bilan shug'ullanish va ishonchli biznes g'oyasiga investitsiya kiritib o'z biznesini yo'lga qo'yish zamonaviy ishbiarmon tadbirkorlarning asosiy maqsadidir.

## **XIZMAT KO'RSATISH SOHASINI MODERNIZATSIYA VA DIVERSIFIKATSIYA QILISHDA MARKETING VA AXBOROTNING O'RNI**

**Ruzibayeva N. X.** – assistent, SamISI

**Xudoyqulova N. R.** – Samarqand shahar qurilish va milliy hunarmandchilik kolleji o'qituvchisi

**Ro'ziyev E. Z.** - iqtidorli talaba, SamISI

***Annotatsiya.** Maqolada xizmat ko'rsatuvchi sub'ektlarni modernizatsiya va diversifikatsiya qilishda marketing va axborotning o'rni va ahamiyati ko'rsatilgan. Xizmat ko'rsatuvchi sub'ektlar faoliyatida rivojlangan mamlakatlar marketing usullarini qo'llash bo'yicha ilmiy amaliy tavsiyalar ishlab chiqilgan.*

**Kalit so'zlar:** modernizatsiya, diversifikatsiya, marketing.

**Аннотация.** В статье изучено особенность маркетинга и информации при модификации и диверсификации предприятий в сфере услуг. Даны научно-

|   |     |
|---|-----|
| ИНВЕСТИЦИЯ ЖАЛБ ЭТИШ АҲАМИЯТИ.....  | 104 |
| <b>Жабборов Х.И., Абдураимжонов А.В. ВЛИЯНИЕ ИНФОРМАЦИОННЫХ И КОММУНИКАЦИОННЫХ ТЕХНОЛОГИИ НА ТЕХНИКУ ОБСЛУЖИВАНИЯ И ОБРАЗОВАНИЕ.....</b>                | 107 |
| <b>Уразов К.Б., Анвар Б ХОДИМЛАР БИЛАН БЎЛАДИГАН МОЛИЯВИЙ МУНОСАБАТЛАРНИНГ АУДИТ ОБЪЕКТЛАРИ СИФАТИДАГИ ТАСНИФИЙ ВА ТАВСИФИЙ АСОСЛАРИ.....</b>           | 111 |
| <b>Джалилова Н.М. КИЧИК БИЗНЕС ВА ХУСУСИЙ ТАДБИРКОРЛИКНИ РИВОЖЛАНТИРИШДА ИНВЕСТИЦИОН ВА ТАШҚИ ИҚТИСОДИЙ ФАОЛЛИГИНИ ОШИРИШ.....</b>                      | 114 |
| <b>Musaev X. N., Jumanov O. X.METHODOLOGY AUDIT PROCEDURES AND ITS RISK ASSESSMENT.....</b>   | 118 |
| <b>Накипова Г.Е., Калкабаева Г.М. УПРАВЛЕНИЕ КАЧЕСТВОМ КРЕДИТНОГО ПОРТФЕЛЯ БАНКОВ ВТОРОГО УРОВНЯ РЕСПУБЛИКИ КАЗАХСТАН: ПРОБЛЕМЫ И ПУТИ РЕШЕНИЯ.....</b> | 121 |
| <b>Hamidova D.M., Eshonqulova S.R. BANK TIZIMIDA XALQARO HISOB-KITOBLARDA KELIB CHIQUADIGAN RISKLAR VA ULARNI SAMARALI BOSHQARISH MASALALARI.....</b>   | 125 |

**III ШЎЪБА. ХИЗМАТ КЎРСАТИШ СОҲАСИДА АХБОРОТ  
КОММУНИКАЦИОН ТЕХНОЛОГИЯЛАРНИ ЖОРИЙ ҚИЛИШ,  
МЕНЕЖМЕНТ ВА МАРКЕТИНГ МУАММОЛАРИ**

|   |     |
|---|-----|
| <b>Nurjabova D.Sh. AUTOMATED SYSTEMS IN THE ELECTRON TOURISM COMPANY.....</b>   | 130 |
| <b>Нормуродов. У.Н., Нормуродов Т.Н. ЎЗБЕКИСТОНДА АЛОҚА ВА АХБОРОТЛАШТИРИШ ХИЗМАТЛАРИНИ ЯНАДА РИВОЖЛАНТИРИШНИНГ АСОСИЙ ЙЎНАЛИШЛАРИ.....</b>                           | 133 |
| <b>Жабборов Х.И., Абдураимжонов А.В. ВЛИЯНИЕ ИНФОРМАЦИОННЫЕ И КОММУНИКАЦИОННЫЕ ТЕХНОЛОГИИ В ТЕХНИКИ ОБСЛУЖИВАНИЕ И ОБРАЗОВАНИЕ.....</b>                               | 136 |
| <b>Ruzibayeva N., Umarova Sh. ELEKTRON SAVDOLARNI AMALGA OSHIRISHDA BROKERLIK XIZMATI FAOLIYATINI INNOVATSION RIVOJLANTIRISH MASALALARI.....</b>                      | 139 |
| <b>Xudayberdiyeva X., Xudayberdiyev A.Yu., Qahhorov J.A.VENDING BIZNESI VA UNI O'ZBEKISTONDA JORIY ETISH.....</b>   | 142 |
| <b>Ruzibayeva N. X., Xudoyqulova N. R., Ro'ziyev E. Z. XIZMAT KO'RSATISH SOHASINI MODERNIZATSIYA VA DIVERSIFIKATSIYA QILISHDA MARKETING VA AXBOROTNING O'RNI.....</b> | 145 |
| <b>Маматкулова Ш.Ж., Наркулова Ш.Ш., Гаффорова М.О. ХИЗМАТ КЎРСАТИШ КОРХОНАЛАРИДА МАРКЕТИНГНИ БОШҚАРИШ САМАРАДОРЛИГИ.....</b>   | 148 |