

O‘ZBEKISTON RESPUBLIKASI
OLIY TA‘LIM, FAN VA INNOVATSIYALAR VAZIRLIGI
TOSHKENT DAVLAT IQTISODIOT UNIVERSITETI
“RAQAMLI IQTISODIYOT VA AXBOROT TENOLOGİYALARI”
KAFEDRASI

Qo‘lyozma huquqida

UDK:6Π2,15:339.138(575.1)

ALIYEVA MANZURA JAMIL QIZI

XIZMATLAR KO‘RSATISH JARAYONINI
RIVOJLANTIRISHDA MARKETING AXBOROT
TIZIMLARIDAN FOYDALANISH SAMARADORLIGINI
OSHIRISH YO‘LLARI

70310106– Iqtisodiyotda axborot texnologiyalari va tizimlari
mutaxassisligi bo‘yicha

Magistr akademik darajasini olish uchun yozilgan

D I S S E R T A T S I Y A

Ilmiy rahbar:

PhD, dots. B.V. Nasimov

Toshkent-2023

Magistrlik dissertatsiya ishi “Raqamli iqtisodiyot va axborot texnologiyalari” kafedrasida dastlabki himoyadan o‘tgan.

29 -sonli bayonnoma “27” 04 2023 y.

Kafedra mudiri: Abdullayev M.K.

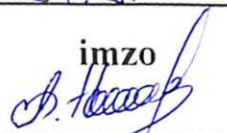


23.05.23

imzo

sana

Ilmiy rahbar: Nasimov B.V.

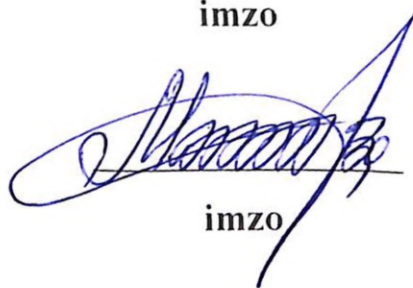


23.05.23

imzo

sana

Talaba: Aliyeva M.M.



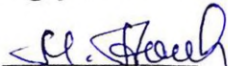
23.05.23

imzo

sana

“Himoyaga tavsiya etiladi”

“Raqamli iqtisodiyot va axborot texnologiyalari” kafedrası

mudiri, dos. M.K. Abdullayev 

“29” 05 2023 yil

Himoya 2023 yil “29” 05 soat 10⁰⁰ da Toshkent davlat iqtisodiyot universitetida bo‘lib o‘tadi.

ANNOTATSIYA

Xizmatlar ko'rsatish jarayonini rivojlantirishda marketing axborot tizimlaridan foydalanish samaradorligini oshirish yo'llari bugungi kunda korxonalar va tashkilotlardagi dolzarb mavzulardan biridir. Shu bois tadqiqot davomida mavzu doirasida atroflicha ish olib borildi. Jumladan mavzuga oid boshqa tadqiqot ishlari, maxalliy va xorijiy olimlar qarashlari, ilmiy maqolalari hamda mavzuga oid maxalliy me'yoriy hujjatlarni o'rganib chiqib, adabiyotlar sharhi tayyorlandi. Ilmiy ishining amaliy ahamiyatini oshirish uchun, ta'lim tizimida xususan korxonada xizmatlar ko'rsatish jarayonini rivojlantirishda marketing axborot tizimlaridan foydalanish samaradorligini oshirish yo'llari qay darajada amalga oshirilayotganligini ma'lumotlar asosida o'rganildi. Undan tashqari xorijiy tashkilotlarning bu sohadagi tajribasi bilan ham tanishib chiqildi. O'rganilgan va taxlil qilingan ma'lumotlar asosida xizmatlar ko'rsatish jarayonini rivojlantirishda marketing axborot tizimlaridan foydalanish samaradorligini oshirish yo'llari bo'yicha ilmiy va amaliy asoslangan hulosalar, taklif va tavsiyalar ishlab chiqildi.

Kalit so'zlar: axborot tizimi, marketing, axborot texnologiyalar, CRM, vavfsizlikni ta'minlash.

Abstract

Ways to increase the effectiveness of the use of marketing information systems in the development of the process of providing services are today one of the topical topics in enterprises and organizations. Therefore, during the study, a lot of work was done within the framework of the topic. Among other things, the literature review was prepared after studying other research papers on the topic, the opinions of domestic and foreign scientists, scientific articles and local regulatory documents on the topic. In order to increase the practical value of scientific work, it was studied, on the basis of the data obtained, to what extent ways to increase the efficiency of using marketing information systems in the development of the process of providing services in the education system, especially in the enterprise. In addition, the experience of foreign organizations in this area was also presented. On the basis of

the studied and analyzed information, scientific and practical conclusions, suggestions and recommendations on ways to improve the efficiency of using marketing information systems in the development of the service delivery process have been developed.

Keywords: information system, marketing, information technology, CRM, security.

АННОТАЦИЯ

Пути повышения эффективности использования маркетинговых информационных систем в развитии процесса оказания услуг являются на сегодняшний день одной из актуальных тем на предприятиях и в организациях. Поэтому в ходе исследования была проделана большая работа в рамках темы. Помимо прочего, обзор литературы подготовлен после изучения других научных работ по теме, мнений отечественных и зарубежных ученых, научных статей, локальных нормативных документов по теме. В целях повышения практической ценности научной работы было изучено на основе полученных данных, в какой мере пути повышения эффективности использования маркетинговых информационных систем в развитии процесса оказания услуг в системе образования, особенно на предприятии. Кроме того, был представлен и опыт зарубежных организаций в этой сфере. На основе изученной и проанализированной информации разработаны научно-практические выводы, предложения и рекомендации по путям повышения эффективности использования маркетинговых информационных систем в развитии процесса оказания услуг.

Ключевые слова: информационная система, маркетинг, информационные технологии, CRM, безопасность.

MUNDARIJA

Annotasiya	3
Mundarija	4
Keltirilgan jadvallar ro'yxati	6
Keltirilgan rasmlar ro'yxati	7
Keltirilgan qisqartmalar	8
KIRISH	9
Dissyertasiya mavzusining asoslanishi va uning dolzarbligi	10
Tadqiqot maqsadi va vazifalari	11
Tadqiqotning asosiy muammolari va savollari	11
Tadqiqot ob'ekti va predmeti.....	12
Tadqiqotning ishining ilmiy yangiligi.....	12
Tadqiqot natijalarining ilmiy-nazariy va amaliy ahamiyati	12
Dissyertasiya tarkibining qisqacha tavsifi	13
I BOB. ADABIYOTLAR SHARHI	14
1.1. Mavzuga oid ilmiy-nazariy qarashlar sharhi	14
1.2. Mavzuga oid mahalliy me'yoriy-huquqiy hujjatlar sharhi	29
II BOB. TADQIQOT METODOLOGIYASI.....	31
2.1. Tadqiqot dizayni.....	31
2.2. Ma'lumotlarni to'plash jarayoni	32
2.3. Tahlil uchun qo'llaniladigan usullar	32
2.4. Tadqiqotni o'tkazish uchun zarur sharoitlar	32
2.5. Tadqiqot jarayonida kutilayotgan muammolar va ularning echimi.....	33
2.6. Tadqiqotdan kutilayotgan ilmiy va amaliy natijalar.....	33
III BOB. TAHLIL VA NATIJALAR	39
3.1. Xizmatlar ko'rsatish jarayonini rivojlantirishda marketing axborot tizimlaridan foydalanish istiqbollari.....	39
3.2. Xizmatlar ko'rsatish jarayonini rivojlantirishda marketing axborot tizimlaridan jarayonini xususiyatlari va yo'nalishlari	44
3.3. "AFALINA" MChJ xizmatlar ko'rsatish jarayonini rivojlantirishda marketing axborot tizimlaridan foydalanish samaradorligini oshirish yo'llari.....	69
XULOSA	74
FOYDALANILGAN ADABIYOTLAR RO'YXATI	75
ILOVALAR	78

KIRISH

Bugungi kunda mamlakatimizda innovatsion rivojlanish va raqobat bozori sharoitida korxonalar hamda tashkilotlar amaliy faoliyatining muhim bo'lagi hisoblangan marketing tizimiga bo'lgan qiziqish keskin oshgan. Sanoat tovarlari va xizmatlar marketingi bozorda vujudga kelgan iqtisodiy munosabatlarni faollashtirish uslublarini, tovarlarni hamda xizmatlarni ishlab chiqarish va sotish muammolarini yaxlit, tizimli yechish uslublarini, bozorda vujudga keladigan o'zgarishlarga tezda moslashish, iste'molchilarga tabaqali yondashish, raqobatbardosh yangi tovarlarni hamda xizmatlarni ishlab chiqarishni tashil etish, kon'yunkturani o'rganish va prognoz qilish hamda ta'sirchan reklamani rivojlantirish masalalarini o'rganishni o'z oldiga maqsad qilib qo'ygandir. O'zbekistonda marketing faoliyati jadal rivojlanmoqda. Marketing bugungi kunda tadbirkorlikning eng muhim funksiyalaridan biri sifatida ko'rib chiqilmoqda.

O'zbekiston Respublikasi Prezidentining 2023 yil 28 fevraldagi "2022–2026 yillarga mo'ljallangan Yangi O'zbekistonning taraqqiyot strategiyasi to'g'risida" gi "Insonga e'tibor va sifatli ta'lim yili" da amalga oshirishga oid davlat dasturining "Tadbirkorlik faoliyatini tashkil qilish va doimiy daromad manbalarini shakllantirish uchun sharoitlar yaratish, xususiy sektorning Yalpi ichki mahsulotdagi ulushini 80 foizga va eksportdagi ulushini 60 foizga yetkazish 29-maqsadida:

Har yili O'zbekiston Respublikasi Prezidentining tadbirkorlar bilan "Ochiq muloqoti"ni o'tkazish. Hududlarda 200 ta yangi sanoat zonalarini tashkil etish va biznes-inkubatorlar tizimini rivojlantirish. Sharoiti og'ir bo'lgan tumanlarda tadbirkorlikni rivojlantirish uchun yanada qulay shart-sharoitlar yaratish. Ilg'or xorijiy tajriba asosida faktoring amaliyotini rivojlantirish" belgilab berilgan.

Ushbu 29-maqsaddan kelib chiqib quyidagi vazifalar belgilandi: 2026-yilga borib tadbirkorlik subyektlariga soliq yuklamasini yalpi ichki mahsulotning 27,5 foizidan 25 foizi darajasiga kamaytirish.

Hududlarda tadbirkorlikni qo'llab-quvvatlash, ishsizlik va kambag'allikni qisqartirish bo'yicha mavjud tuzilmalar faoliyatini takomillashtirish.