

## XIZMAT KO‘RSATISH SOHASIDA SUN’IY INTELLEKT TEXNOLOGIYALARINING O‘RNI VA AHAMIYATI

**Anvarbekov Oybek Azizbek o‘g‘li**

Vatan university

“Iqtisodiyot va biznes boshqaruvi” fakulteti

2-kurs magistrant

Tel: +998 94 100 25 01

### Annotatsiya

Ushbu maqolada xizmat ko‘rsatish sohasida sun‘iy intellekt texnologiyalarining o‘rni va ahamiyati tahlil qilingan. Sun‘iy intellekt asosida xizmatlar sifatini oshirish, mijozlar bilan o‘zaro aloqani yaxshilash, operatsion jarayonlarni avtomatlashtirish va samaradorlikni ta‘minlash imkoniyatlari ko‘rib chiqildi. Xizmat ko‘rsatish sohasida sun‘iy intellektdan foydalanishning asosiy yo‘nalishlari, afzalliklari hamda joriy etish jarayonida yuzaga keladigan muammolar yoritib berilgan. Tadqiqot natijalari xizmat ko‘rsatish tizimini modernizatsiya qilishda sun‘iy intellekt texnologiyalaridan samarali foydalanish zarurligini ko‘rsatdi.

**Kalit so‘zlar:** sun‘iy intellekt, xizmat ko‘rsatish sohasi, raqamli texnologiyalar, avtomatlashtirish, xizmatlar sifati, innovatsiya.

### Аннотация

В данной статье анализируется роль и значение технологий искусственного интеллекта в сфере обслуживания. Рассматриваются возможности повышения качества услуг, улучшения взаимодействия с клиентами, автоматизации операционных процессов и обеспечения эффективности на основе искусственного интеллекта. Также освещаются основные направления применения искусственного интеллекта в сфере услуг, его преимущества и проблемы, возникающие в процессе внедрения. Результаты исследования показывают необходимость эффективного использования технологий искусственного интеллекта в модернизации сферы обслуживания.

**Ключевые слова:** искусственный интеллект, сфера обслуживания, цифровые технологии, автоматизация, качество услуг, инновации.

### Abstract

This article analyzes the role and importance of artificial intelligence technologies in the service sector. The possibilities of improving service quality, enhancing customer interaction, automating operational processes, and increasing efficiency through artificial intelligence are examined. In addition, the main areas of application, advantages, and challenges of implementing artificial intelligence in the service sector are discussed. The results of the study highlight the necessity of effective use of artificial intelligence technologies in the modernization of the service industry.

**Keywords:** artificial intelligence, service sector, digital technologies, automation, service quality, innovation.

## KIRISH

Globalashuv va raqamli iqtisodiyot sharoitida xizmat ko'rsatish sohasining jadal rivojlanishi zamonaviy axborot texnologiyalarini, xususan sun'iy intellekt texnologiyalarini keng joriy etishni talab etmoqda. Sun'iy intellekt xizmat ko'rsatish jarayonlarini avtomatlashtirish, xizmatlar sifatini oshirish, mijozlar ehtiyojlarini tahlil qilish hamda boshqaruv samaradorligini ta'minlashda muhim vosita sifatida namoyon bo'lmoqda.

Xizmat ko'rsatish sohasida sun'iy intellekt texnologiyalaridan foydalanish orqali inson omiliga bog'liq xatoliklarni kamaytirish, vaqt va resurslarni tejash, shuningdek, mijozlarga individual yondashuvni shakllantirish imkoniyati yaratiladi. Shu bilan birga, sun'iy intellekt texnologiyalarini joriy etish xizmat ko'rsatish tizimini modernizatsiya qilish va uning raqobatbardoshligini oshirishga xizmat qiladi. Mazkur maqolada xizmat ko'rsatish sohasida sun'iy intellekt texnologiyalarining o'рни va ahamiyati tahlil qilinadi hamda ularni amaliyotga joriy etishning asosiy jihatlari yoritib beriladi.

## ADABIYOTLAR SHARHI

Sun'iy intellekt texnologiyalarining xizmat ko'rsatish sohasidagi o'рни va ahamiyati ko'plab xorijiy va mahalliy olimlar tomonidan tadqiq etilgan. Ilmiy adabiyotlarda sun'iy intellekt tushunchasi, uning funksional imkoniyatlari hamda xizmatlar sohasida qo'llanish yo'nalishlari keng yoritilgan. Tadqiqotchilar sun'iy intellektni xizmat ko'rsatish jarayonlarini avtomatlashtirish, mijozlar bilan o'zaro munosabatlarni yaxshilash va xizmatlar sifatini oshirishning samarali vositasi sifatida baholaydilar.

Xorijiy ilmiy manbalarda sun'iy intellekt texnologiyalarining bank, turizm, savdo, sog'liqni saqlash va ta'lim xizmatlaridagi amaliy qo'llanilishi tahlil qilingan. Jumladan, mashinaviy o'rganish, tabiiy tilni qayta ishlash va ma'lumotlarni tahlil qilish asosida ishlab chiqilgan tizimlar xizmat ko'rsatish jarayonlarining tezkorligi va aniqligini oshirishga xizmat qilayotgani ta'kidlanadi. Shuningdek, ko'plab tadqiqotlarda sun'iy intellekt asosidagi chatbotlar va virtual yordamchilarning mijozlar qoniqish darajasiga ijobiy ta'siri qayd etilgan.

Mahalliy olimlar tomonidan olib borilgan tadqiqotlarda esa xizmat ko'rsatish sohasini raqamlashtirish, innovatsion texnologiyalarni joriy etish va sun'iy intellektdan foydalanishning iqtisodiy samaradorligi masalalariga alohida e'tibor qaratilgan. Ushbu adabiyotlarda sun'iy intellekt texnologiyalarini joriy etishda infratuzilma, kadrlar salohiyati va axborot xavfsizligi bilan bog'liq muammolar mavjudligi ko'rsatib o'tilgan.

Xizmat ko'rsatish sohasida sun'iy intellekt texnologiyalaridan foydalanish xizmatlar sifatini oshirish va raqobatbardoshlikni ta'minlashda muhim ahamiyatga ega. Shu bilan birga, mavjud tadqiqotlar sun'iy intellekt texnologiyalarini amaliyotga samarali tatbiq etish mexanizmlarini yanada chuqur o'rganish zarurligini ko'rsatmoqda.

## METODOLOGIYA

Mazkur tadqiqotda xizmat ko'rsatish sohasida sun'iy intellekt texnologiyalarining o'rni va ahamiyatini o'rganish maqsadida umum-ilmiy va maxsus tadqiqot metodlaridan foydalanildi. Tadqiqot jarayonida ilmiy adabiyotlarni tahlil qilish va umumlashtirish usullari orqali sun'iy intellekt texnologiyalarining nazariy asoslari hamda xizmat ko'rsatish sohasidagi qo'llanilish yo'nalishlari o'rganildi.

Tahliliy va taqqoslash metodlari yordamida sun'iy intellekt texnologiyalarini joriy etishning xizmatlar sifati, samaradorlik va mijozlar qoniqishiga ta'siri baholandi. Mavjud statistik ma'lumotlar va amaliy tajribalar asosida mantiqiy tahlil olib borilib, sun'iy intellektdan foydalanishning asosiy afzalliklari va muammolari aniqlab olindi.

Tadqiqot davomida tizimli yondashuv qo'llanilib, xizmat ko'rsatish sohasida sun'iy intellekt texnologiyalarining o'zaro bog'liq elementlari kompleks ravishda ko'rib chiqildi. Olingan natijalar induksiya va deduksiya usullari asosida umumlashtirilib, ilmiy xulosalar shakllantirildi. Ushbu metodologik yondashuv tadqiqot maqsadiga erishish va asoslangan xulosalar chiqarish imkonini berdi.

## TAHLIL VA NATIJALARI

O'tkazilgan tadqiqot natijalari xizmat ko'rsatish sohasida sun'iy intellekt texnologiyalaridan foydalanish xizmatlar sifati va samaradorligini sezilarli darajada oshirishini ko'rsatdi. Tahlillar shuni ko'rsatadiki, sun'iy intellekt asosida avtomatlashtirilgan tizimlar xizmat ko'rsatish jarayonlarida vaqt sarfini kamaytirish, operatsion xarajatlarni optimallashtirish va inson omiliga bog'liq xatoliklarni minimallashtirish imkonini bermoqda.

Tadqiqot davomida aniqlanishicha, sun'iy intellekt texnologiyalaridan foydalangan holda mijozlar bilan o'zaro aloqalarni boshqarish samaradorligi ortib, mijozlar ehtiyojlarini tezkor aniqlash va individual xizmatlar taklif etish imkoniyati yaratilmoqda. Xususan, chatbotlar va virtual yordamchilar orqali ko'rsatilayotgan xizmatlar mijozlar qoniqish darajasini oshirishga ijobiy ta'sir ko'rsatmoqda.

Ma'lumotlarni tahlil qilish va bashoratlashga asoslangan sun'iy intellekt tizimlari xizmat ko'rsatish sohasida boshqaruv qarorlarini qabul qilish jarayonini takomillashtirishga xizmat qilmoqda. Tadqiqot natijalari sun'iy intellekt texnologiyalarini joriy etish xizmat ko'rsatish sohasining raqobatbardoshligini oshirish bilan bir qatorda, uning barqaror rivojlanishini ta'minlashda muhim omil ekanligini tasdiqladi.

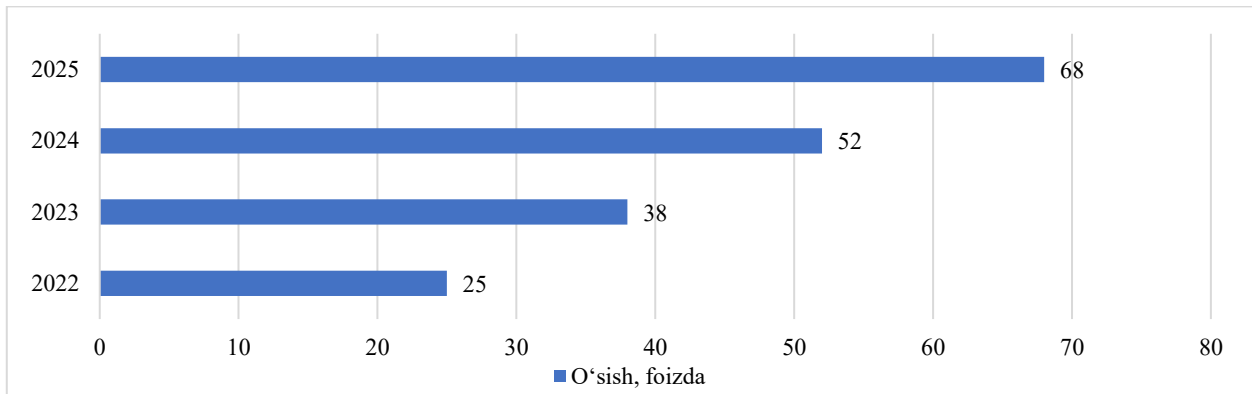
1-jadval.

### 2022-2025 yillarda xizmat ko'rsatish sohasida sun'iy intellektdan foydalanish darajasi<sup>1</sup>

Yil	Sun'iy intellektdan foydalanuvchi xizmat ko'rsatish subyektlari, foizda	Xizmatlar sifati oshishi, foizda	Operatsion xarajatlar kamayishi, foizda
2022	25	18	10
2023	38	30	20
2024	52	45	32
2025	68	60	45

<sup>1</sup> <https://www.mckinsey.com/capabilities/quantumblack/our-insights/the-state-of-ai-2024>

1-jadvaldan ko‘rinadiki, yillar davomida sun‘iy intellekt texnologiyalarini joriy etish darajasi oshib borib, xizmatlar sifati va iqtisodiy samaradorlikka ijobiy ta‘sir ko‘rsatgan.



**1-rasm. 2022-2025 yillarda sun‘iy intellektdan foydalanish darajasining o‘sish dinamikasi<sup>1</sup>, foizda**

1-rasm ma‘lumotlariga ko‘ra, 2022-2025 yillar davomida xizmat ko‘rsatish sohasida sun‘iy intellekt texnologiyalaridan foydalanish barqaror o‘sish tendensiyasiga ega. Ayniqsa, 2024-2025 yillarda raqamli xizmatlarning kengayishi natijasida sun‘iy intellektdan foydalanish sezilarli darajada oshgan. Bu holat xizmatlar sifati yaxshilash, mijozlar qoniqishini oshirish hamda boshqaruv samaradorligini ta‘minlashga xizmat qilmoqda.

## **XULOSA VA TAKLIFLAR**

Ushbu tadqiqot xizmat ko‘rsatish sohasida sun‘iy intellekt texnologiyalarining o‘rni va ahamiyatini o‘rganishga bag‘ishlandi. Tadqiqot natijalari shuni ko‘rsatdiki, sun‘iy intellekt texnologiyalarini joriy etish xizmatlar sifati oshirish, mijozlar bilan o‘zaro aloqalarni yaxshilash, operatsion jarayonlarni avtomatlashtirish va resurslarni samarali boshqarish imkoniyatini beradi.

Adabiyotlar tahlili va tahliliy tadqiqotlar asosida aniqlanishicha, sun‘iy intellekt texnologiyalari xizmat ko‘rsatish sohasining raqobatbardoshligini oshirishda muhim vosita sifatida xizmat qiladi. Shu bilan birga, texnologiyalarni joriy etishda infratuzilma, kadrlar salohiyati va axborot xavfsizligi bilan bog‘liq muammolar mavjudligi aniqlangan.

2022-2025 yillarda amalga oshirilgan tahlil natijalari sun‘iy intellektdan foydalanish darajasi ortib borayotganini, bu esa xizmatlar sifatining oshishiga va operatsion xarajatlarning kamayishiga ijobiy ta‘sir ko‘rsatishini ko‘rsatdi.

Tahlillar asosida quyidagi takliflar ishlab chiqildi:

*Sun‘iy intellekt texnologiyalarini bosqichma-bosqich joriy etish:* Xizmat ko‘rsatish subyektlarida sun‘iy intellekt tizimlarini avval asosiy jarayonlarda, keyin esa murakkab xizmatlarda qo‘llash tavsiya etiladi. Bu jarayonlarni avtomatlashtirish samaradorligini oshirishga xizmat qiladi.

<sup>1</sup> <https://www.mckinsey.com/capabilities/quantumblack/our-insights/the-state-of-ai-2024>

*Kadrlar salohiyatini oshirish:* Xodimlarni sun'iy intellekt tizimlaridan samarali foydalanishga o'qitish, raqamli ko'nikmalarini rivojlantirish va doimiy malaka oshirish dasturlarini joriy etish zarur.

*Axborot xavfsizligi va ma'lumotlarni himoya qilish:* Sun'iy intellekt tizimlarida ishlatiladigan ma'lumotlar xavfsizligini ta'minlash uchun zamonaviy texnologiyalar, shifrlash va himoya protokollarini tatbiq etish tavsiya etiladi.

*Xizmat sifatini monitoring qilish va baholash:* Sun'iy intellekt tizimlarini joriy etgan subyektlarda xizmat sifati va mijoz qoniqishini doimiy ravishda monitoring qilish va tahlil qilish lozim. Bu tizimlarni optimallashtirish imkonini beradi.

*Mijozlarga individual yondashuvni rivojlantirish:* Sun'iy intellekt asosida mijozlar ehtiyojlarini prognoz qilish va ularga mos individual xizmatlar taklif etish tizimini ishlab chiqish tavsiya etiladi.

*Innovatsion yechimlarni tatbiq etish:* Xizmat ko'rsatish jarayonlarini modernizatsiya qilish va raqobatbardoshligini oshirish uchun sun'iy intellektga asoslangan yangi texnologiyalar, analitik tizimlar va avtomatlashtirilgan xizmat modellarini joriy etish zarur.

## **FOYDALANILGAN ADABIYOTLAR RO'YXATI**

1. Xusniddinova M. Turizm sanoatida chat-botlardan foydalanish: sun'iy intellekt va avtomatlashtirishning mijozlar tajribasiga ta'siri. Herald, 2024. DOI:10.54613/ku.v16i.1252 - turizm xizmatlarida AI chatbotlarining qo'llanilishi va afzalliklari haqida.

2. Kamolov S. Xorijiy mamlakatlarda bank sohasida sun'iy intellektdan foydalanish tajribasi. Digital Transformation and Artificial Intelligence, 2024 - moliya xizmatlarida SI texnologiyalarini qo'llash bo'yicha xalqaro va mahalliy tajribalar.

3. Kamolov S. O'zbekiston banklarida sun'iy intellekt foydalanish samaradorligini oshirish. Green Economy and Development, 2025 - O'zbekiston bank tizimida AI ning iqtisodiy samaradorligi haqida amaliy tadqiqot.

4. Foziljonova N.I. Sun'iy intellektning moliya sohasida qo'llanish imkoniyatlari. Образование Наука и Инновационные Идеи, 2025 - moliyaviy xizmatlar sohasida AI ning afzalliklari va muammolari.

5. Ergashaliev M. Turizmga sun'iy intellekt ta'siri. Journal of Science-Innovative Research in Uzbekistan, 2024 - AI ning turizm xizmatlariga ta'siri, takliflar va cheklovlar.

6. Majidov E.A., Bekmurodov U.B. AKT va sun'iy intellektning yashil iqtisodiyotdagi o'rni. Digital Transformation and Artificial Intelligence, 2025 - AI va raqamli texnologiyalar xizmat ko'rsatish jarayonlariga ta'siri bo'yicha umumiy ilmiy asos.

7. Khakimov Z. A. et al. SUSTAINABLE INNOVATIONS FOR THE DEVELOPMENT OF CLEAN ENERGY: THE PERSPECTIVE OF QUALITY 5.0 MANAGEMENT IN THE FUEL AND ENERGY COMPLEX //Proceedings on Engineering. - 2025. - T. 7. - №. 4. - C. 2293-2300.



# Marketing

*ilmiy, amaliy va ommabop jurnali*

**Muharrir:**

**Ingliz tili muharriri:**

**Rus tili muharriri:**

**Musahhih:**

**Sahifalovchi va dizaynerlar:**

Xakimov Ziyodulla Axmadovich

Tursunov Boburjon Ortiqmirzayevich

Kaxramonov Xurshidjon Shuxrat o'g'li

Karimova Shirin Zoxid qizi

Sadikov Shoxrux Shuxratovich

Abidjonov Nodirbek Odijon o'g'li

**2026-yil, aprel, 4-son**

© Materiallar ko'chirib bosilganda "Marketing" ilmiy, amaliy va ommabop jurnali manba sifatida ko'rsatilishi shart. Jurnalda bosilgan material va reklamalardagi dalillarning aniqligiga mualliflar mas'ul. Tahririyat fikri har vaqt ham mualliflar fikriga mos kelavermasligi mumkin. Tahririyatga yuborilgan materiallar qaytarilmaydi.

Mazkur jurnalda maqolalar chop etish uchun quyidagi havolalarga murojaat qilish mumkin. Ilmiy maqola, ommabop maqola, reklama, hikoya va boshqa ilmiy-ijodiy materiallar yuborishingiz mumkin.

Materiallar va reklamalar pullik asosda chop etiladi.

Elektron pochta:

[info@marketingjournal.uz](mailto:info@marketingjournal.uz)

Bot:

[@marketinjournalbot](https://t.me/@marketinjournalbot)

Tel.:

+998977838464, +998939266610

Jurnalning rasmiy sayti: <https://marketingjournal.uz>

Marketing jurnali O'zbekiston Respublikasi Oliy ta'lim, fan va innovatsiyalar vazirligi huzuridagi **Oliy attestatsiya komissiyasi rayosatining 2024-yil 04-oktabrdagi 332/5 sonli qarori** bilan milliy ilmiy nashrlar ro'yxatiga kiritilgan



"Marketing" ilmiy, amaliy va ommabop jurnali 2024-yil 15-martdan O'zbekiston Respublikasi Prezidenti Administratsiyasi huzuridagi Axborot va ommaviy kommunikatsiyalar agentligi tomonidan **C-5669517** reyestr raqami tartibi bo'yicha ro'yxatdan o'tkazilgan. **Litsenziya raqami: №240874**



"Marketing" ilmiy, amaliy va ommabop jurnalining xalqaro darajasi: **9710**. GOCT 7.56-2002 " Seriyali nashrlarning xalqaro standart raqamlanishi" davlatlataro standartlari talablari. **Berilgan ISSN tartib raqami: 3060-4621**