

YASHIL

IQTISODIYOT va TARAQQIYOT

Ijtimoiy, iqtisodiy, texnologik, ilmiy, ommabop jurnal



**RESPUBLIKA KONFERENSIYA (ILMIY-AMALIY ANJUMAN) MAQOLA VA TEZISLAR TO'PLAMI:
"MILLIY IQTISODIYOTNI BARQAROR SAQLASHDA
"YASHIL IQTISODIYOT", "YASHIL MOLIYA",
"YASHIL BUXGALTERIYA" VA ILG'OR
MUHANDISLIK MAKTABLARINI ILMIY-AMALIY
INTEGRATSIYALASHTIRISH DOLZARBLIGI"**

Konferensiya maqola va tezislari to'plami

2025-YIL
30-MAY





IQTISODIYOT & TARAQQIYOT

Ijtimoiy, iqtisodiy, texnologik, ilmiy, ommabop jurnal

Bosh muharrir:
Sharipov Kongiratbay Avezimbetovich

*Elektron nashr. 585 sahifa.
E'lon qilishga 2025-yil 11-martda ruxsat etildi.*

Bosh muharrir o'rinbosari:
Karimov Norboy G'aniyevich

Muharrir:
Qurbonov Sherzod Ismatillayevich

Tahrir hay'ati:

Salimov Oqil Umrzoqovich, O'zbekiston Fanlar akademiyasi akademigi
Abduraxmanov Kalandar Xodjayevich, O'zbekiston Fanlar akademiyasi akademigi
Sharipov Kongiratbay Avezimbetovich, texnika fanlari doktori (DSc), professor
Rae Kvon Chung, Janubiy Koreya, TDIU faxriy professori, "Nobel" mukofoti laureati
Osman Mesten, Turkiya parlamenti a'zosi, Turkiya – O'zbekiston do'stlik jamiyati rahbari
Axmedov Durbek Kudratillayevich, iqtisodiyot fanlari doktori (DSc), professor
Axmedov Sayfullo Normatovich, iqtisodiyot fanlari doktori (DSc), professor
Abduraxmanova Gulnora Kalandarovna, iqtisodiyot fanlari doktori (DSc), professor
Kalonov Muxiddin Baxritdinovich, iqtisodiyot fanlari doktori (DSc), professor
Siddiqova Sadoqat G'afforovna, pedagogika fanlari bo'yicha falsafa doktori (PhD)
Xudoyqulov Sadirdin Karimovich, iqtisodiyot fanlari doktori (DSc), professor
Maxmudov Nosir, iqtisodiyot fanlari doktori (DSc), professor
Yuldashev Mutallib Ibragimovich, iqtisodiyot fanlari doktori (DSc), professor
Samadov Asqarjon Nishonovich, iqtisodiyot fanlari nomzodi, professor
Slizovskiy Dimitriy Yegorovich, texnika fanlari doktori (DSc), professor
Mustafakulov Sherzod Igamberdiyevich, iqtisodiyot fanlari doktori (DSc), professor
Axmedov Ikrom Akramovich, iqtisodiyot fanlari doktori (DSc), professor
Eshtayev Alisher Abdug'aniyevich, iqtisodiyot fanlari doktori (DSc), professor
Xajiyev Baxtiyor Dushaboyevich, iqtisodiyot fanlari doktori (DSc), professor
Hakimov Nazar Hakimovich, falsafa fanlari doktori (DSc), professor
Musayeva Shoira Azimovna, iqtisodiyot fanlari bo'yicha falsafa doktori (PhD), professor
Ali Konak (Ali Ko'nak), iqtisodiyot fanlari doktori (DSc), professor (Turkiya)
Cham Tat Huei, falsafa fanlari doktori (PhD), professor (Malayziya)
Foziljonov Ibrohimjon Sotvoldixo'ja o'g'li, iqtisodiyot fanlari bo'yicha falsafa doktori (PhD), dots.
Utayev Uktam Choriyevich, O'z.Respub. Bosh prokuraturasi boshqarma boshlig'i o'rinbosari
Ochilov Farkhod, O'zbekiston Respublikasi Bosh prokuraturasi IJQKD boshlig'i
Buzrukxonov Sarvarxon Munavvarxonovich, iqtisodiyot fanlari nomzodi, dotsent
Axmedov Javohir Jamolovich, iqtisodiyot fanlari bo'yicha falsafa doktori (PhD)
Toxirov Jaloliddin Ochil o'g'li, texnika fanlari bo'yicha falsafa doktori (PhD), katta o'qituvchi
Bobobekov Ergash Abdumalikovich, iqtisodiyot fanlari bo'yicha falsafa doktori (PhD), v.b. dots.
Djudi Smetana, pedagogika fanlari nomzodi, dotsent (AQSH)
Krissi Lyuis, pedagogika fanlari nomzodi, dotsent (AQSH)
Glazova Marina Viktorovna, iqtisodiyot fanlari nomzodi (Moskva)
Nosirova Nargiza Jamoliddin qizi, iqtisodiyot fanlari bo'yicha falsafa doktori (PhD), dotsent
Sevil Piriyeva Karaman, falsafa fanlari doktori (PhD) (Turkiya)
Mirzaliyev Sanjar Makhmatjon o'g'li, TDIU ITI departamenti rahbari
Ochilov Bobur Baxtiyor o'g'li, TDIU katta o'qituvchisi



IQTISODIYOT & TARAQQIYOT

Ijtimoiy, iqtisodiy, texnologik, ilmiy, ommabop jurnal

Editorial board:

- Salimov Okil Umrzokovich**, Academician of the Academy of Sciences of Uzbekistan
Abdurakhmanov Kalandar Khodjavevich, Academician of the Academy of Sciences of Uzbekistan
Sharipov Kongiratbay Avezimbetovich, Doctor of Technical Sciences (DSc), Professor
Rae Kwon Chung, South Korea, Honorary Professor at TSUE, Nobel Prize Laureate
Osman Mesten, Member of the Turkish Parliament, Head of the Turkey–Uzbekistan Friendship Society
Akhmedov Durbek Kudratillayevich, Doctor of Economic Sciences (DSc), Professor
Akhmedov Sayfullo Normatovich, Doctor of Economic Sciences (DSc), Professor
Abdurakhmanova Gulnora Kalandarovna, Doctor of Economic Sciences (DSc), Professor
Kalonov Mukhiddin Bakhridinovich, Doctor of Economic Sciences (DSc), Professor
Siddikova Sadokat Gafforovna, Doctor of Philosophy (PhD) in Pedagogical Sciences
Khudoykulov Sadirdin Karimovich, Doctor of Economic Sciences (DSc), Professor
Makhmudov Nosir, Doctor of Economic Sciences (DSc), Professor
Yuldashev Mutallib Ibragimovich, Doctor of Economic Sciences (DSc), Professor
Samadov Askarjon Nishonovich, Candidate of Economic Sciences, Professor
Slizovskiy Dmitriy Yegorovich, Doctor of Technical Sciences (DSc), Professor
Mustafakulov Sherzod Igamberdiyevich, Doctor of Economic Sciences (DSc), Professor
Akhmedov Ikrom Akramovich, Doctor of Economic Sciences (DSc), Professor
Eshtayev Alisher Abduganiyevich, Doctor of Economic Sciences (DSc), Professor
Khajiyev Bakhtiyor Dushaboyevich, Doctor of Economic Sciences (DSc), Professor
Khakimov Nazar Khakimovich, Doctor of Philosophy (DSc), Professor
Musayeva Shoira Azimovna, Doctor of Philosophy (PhD) in Economic Sciences, Professor
Ali Konak, Doctor of Economic Sciences (DSc), Professor (Turkey)
Cham Tat Huei, Doctor of Philosophy (PhD), Professor (Malaysia)
Foziljonov Ibrokhimjon Sotvoldikhoja ugli, Doctor of Philosophy (PhD) in Economic Sciences, Associate Professor
Utayev Uktam Choriyevich, Deputy Head of Department, Prosecutor General's Office of Uzbekistan
Ochilov Farkhod, Head of DCEC, Prosecutor General's Office of Uzbekistan
Buzrukxonov Sarvarkhon Munavvarkhonovich, Candidate of Economic Sciences, Associate Professor
Akhmedov Javokhir Jamolovich, Doctor of Philosophy (PhD) in Economic Sciences
Tokhirov Jaloliddin Ochil ugli, Doctor of Philosophy (PhD) in Technical Sciences, Senior Lecturer
Bobobekov Ergash Abdumalikovich, Doctor of Philosophy (PhD) in Economic Sciences, Acting Associate Professor
Judi Smetana, Candidate of Pedagogical Sciences, Associate Professor (USA)
Chrissy Lewis, Candidate of Pedagogical Sciences, Associate Professor (USA)
Glazova Marina Viktorovna, Candidate of Economic Sciences (Moscow)
Nosirova Nargiza Jamoliddin kizi, Doctor of Philosophy (PhD) in Economic Sciences, Associate Professor
Sevil Piriyeva Karaman, Doctor of Philosophy (PhD) (Turkey)
Mirzaliyev Sanjar Makhamatjon ugli, Head of the Department of Scientific Research and Innovations, TSUE
Ochilov Bobur Bakhtiyor ugli, Senior lecturer at TSUI

Ekspertlar kengashi:

Berkinov Bazarbay, iqtisodiyot fanlari doktori (DSc), professor
Po'latov Baxtiyor Alimovich, texnika fanlari doktori (DSc), professor
Aliyev Bekdavlal Aliyevich, falsafa fanlari doktori (DSc), professor
Isakov Janabay Yakubbayevich, iqtisodiyot fanlari doktori (DSc), professor
Xalikov Suyun Ravshanovich, iqtisodiyot fanlari nomzodi, dotsent
Rustamov Ilhomiddin, iqtisodiyot fanlari nomzodi, dotsent
Hakimov Ziyodulla Ahmadovich, iqtisodiyot fanlari doktori, dotsent
Kamilova Iroda Xusniddinovna, iqtisodiyot fanlari bo'yicha falsafa doktori (PhD)
G'afurov Doniyor Orifovich, pedagogika fanlari bo'yicha falsafa doktori (PhD)
Fayziyev Oybek Raximovich, iqtisodiyot fanlari bo'yicha falsafa doktori (PhD), dotsent
Tuxtabayev Jamshid Sharafetdinovich, iqtisodiyot fanlari bo'yicha falsafa doktori (PhD), dotsent
Xamidova Faridaxon Abdulkarim qizi, iqtisodiyot fanlari doktori, dotsent
Yaxshiboyeva Laylo Abdisattorovna, katta o'qituvchi
Babayeva Zuhra Yuldashevna, mustaqil tadqiqotchi

Board of Experts:

Berkinov Bazarbay, Doctor of Economic Sciences (DSc), Professor
Pulatov Bakhtiyor Alimovich, Doctor of Technical Sciences (DSc), Professor
Aliyev Bekdavlal Aliyevich, Doctor of Philosophy (DSc), Professor
Isakov Janabay Yakubbayevich, Doctor of Economic Sciences (DSc), Professor
Khalikov Suyun Ravshanovich, Candidate of Economic Sciences, Associate Professor
Rustamov Ilkhomiddin, Candidate of Economic Sciences, Associate Professor
Khakimov Ziyodulla Akhmadovich, Doctor of Economic Sciences, Associate Professor
Kamilova Iroda Xusniddinovna, Doctor of Philosophy (PhD) in Economics
Gafurov Doniyor Orifovich, Doctor of Philosophy (PhD) in Pedagogy
Fayziyev Oybek Raximovich, Doctor of Philosophy (PhD) in Economics, Associate Professor
Tukhtabayev Jamshid Sharafetdinovich, Doctor of Philosophy (PhD) in Economics, Associate Professor
Khamidova Faridakhon Abdulkarimovna, Doctor of Economic Sciences, Associate Professor
Yakhshiboyeva Laylo Abdisattorovna, Senior Lecturer
Babayeva Zuhra Yuldashevna, Independent Researcher

- 08.00.01 Iqtisodiyot nazariyasi
- 08.00.02 Makroiqtisodiyot
- 08.00.03 Sanoat iqtisodiyoti
- 08.00.04 Qishloq xo'jaligi iqtisodiyoti
- 08.00.05 Xizmat ko'rsatish tarmoqlari iqtisodiyoti
- 08.00.06 Ekonometrika va statistika
- 08.00.07 Moliya, pul muomalasi va kredit
- 08.00.08 Buxgalteriya hisobi, iqtisodiy tahlil va audit
- 08.00.09 Jahon iqtisodiyoti
- 08.00.10 Demografiya. Mehnat iqtisodiyoti
- 08.00.11 Marketing
- 08.00.12 Mintaqaviy iqtisodiyot
- 08.00.13 Menejment
- 08.00.14 Iqtisodiyotda axborot tizimlari va texnologiyalari
- 08.00.15 Tadbirkorlik va kichik biznes iqtisodiyoti
- 08.00.16 Raqamli iqtisodiyot va xalqaro raqamli integratsiya
- 08.00.17 Turizm va mehmonxona faoliyati

Muassis: "Ma'rifat-print-media" MChJ

Hamkorlarimiz: Toshkent davlat iqtisodiyot universiteti, O'zR Tabiat resurslari vazirligi, O'zR Bosh prokuraturasi huzuridagi IJQK departamenti.

Jurnalning ilmiyligi:

“Yashil” iqtisodiyot va taraqqiyot” jurnali

O'zbekiston Respublikasi Oliy ta'lim, fan va innovatsiyalar vazirligi huzuridagi Oliy attestatsiya komissiyasi rayosatining 2023-yil 1-apreldagi 336/3-sonli qarori bilan ro'yxatdan o'tkazilgan.



MUNDARIJA

| | |
|---|----|
| Omborxonada wms tizimidan foydalanishni afzalliklari..... | 16 |
| G'ofurov Shoxjaxon Abdumajit o'g'li, Yuldashev Abduhakim Abdukarimovich | |
| Интеграция проектного офиса в корпоративную структуру строительной компании, работающей по ерс-контрактам..... | 21 |
| Махмудов Сардор Козим угли | |
| Investition muhit va unga ta'sir etuvchi omillar tahlili | 24 |
| Ochilov Bobur Baxtiyor o'g'li | |
| Tadbirkorlik faoliyati to'g'risidagi itimoiy-iqtisodiy qarashlar tahlili..... | 27 |
| Abduvohidov Behzod XXX | |
| Tijorat banklarida kredit portfelini boshqarishning asosiy yo'nalishlari..... | 30 |
| Jo'rayev Eldor Berdibekovich | |
| O'zbekistonda davlat budjetini kupaytirishda soliqlarni ahamiyati..... | 34 |
| Karimova Gulbahor Normurodovna | |
| Dunyo oziq-ovqat bozorining dinamik rivojlanishidagi o'zgarishlar, qiyinchiliklar va ularning yechimlari | 36 |
| Tolipova Baxtigul Farxodovna | |
| Исследование тепловых и диффузионных процессов при азотировании зубчатых колес в вакуумной среде | 39 |
| Жасурбек Юлдашбоевич Холмирзаев | |
| Axborot tizimlaridan foydalangan holda tashkilotni boshqarish bo'yicha qarorlar qabul qilishni takomillashtirish | 49 |
| Xujamova Shahrizoda Otabek Qizi | |
| Sanoat sektorida dekarbonizatsiya va qayta tiklanuvchi energiya manbalaridan foydalanish strategiyalari | 52 |
| Bobobekov Ergash Abdumalikovich | |
| Sanoat rivojlanishini ekonometrik modellashtirish (Surxondaryo viloyati misolida) | 56 |
| Xalmuratov Zakirjan Mekkamovich | |
| "Yashil iqtisodiyot" – barqaror taraqqiyot omili..... | 58 |
| Lapasova Kamola Farhod qizi | |
| Umumta'lim maktablarida informatika fanini o'qitishda sun'iy intellektdan foydalanishning pedagogik imkoniyatlari | 60 |
| Raxmonov Baxtiyor Azzamovich | |
| "Makroiqtisodiy masalalarni yechishda matematik modellarning ahamiyati" | 63 |
| Abdiraimov Abbas Xolmurod O'g'li | |
| Moda marketingida iste'molchilarning ichki ehtiyojlari va xulq-atvoriga asoslangan yondashuvlar | 67 |
| Tuxtaeva Oydinoy Normamatovna | |
| O'zbekiston Respublikasida standartlashtirish siyosatida xalqaro tashkilotlar bilan hamkorlik tahlili | 72 |
| Raximov Ilyos Muydinovich | |
| Tijorat banklarida omonatlarni jalb qilishda mijoz sodiqligini oshirishga qaratilgan innovatsion yondashuvlar | 75 |
| Raximov Shoxrux Furqatovich | |
| Raqamli bank xizmatlarida sun'iy intellektdan foydalanishning istiqbollari va xavfsizlik masalalari..... | 78 |
| Erdonayev Aliqul Xalimovich | |
| Ta'minot zanjirini optimallashtirish yo'llari..... | 82 |
| Matkarimova Umida Alisher qizi, Yuldashev Abduhakim Abdukarimovich | |
| The role of global value chains in international trade competition..... | 85 |
| Rakhmonova Dildora Ergash Qizi | |
| Электронная коммерция в узбекистане: государственные стратегии, технологический прогресс и барьеры развития..... | 88 |
| Махаммадалиева Муслимахон Шерали Кизи | |



| | |
|--|-----|
| Modernization of the social protection system through digital technologies and innovative approaches..... | 90 |
| Abduzoirov Mukhiddin Umidjon ugli, Quدراتov Inomjon Nemat ugli | |
| Tabiiy va sun'iy tolalar asosida qayta ishlangan mahsulotlarning texnologik sifati va iqtisodiy samaradorligi..... | 93 |
| Raximov Furqat Jalalovich | |
| Maishiy kimyo tovarlari B2B bozori uchun barqaror va yashil taqsimot modellarini ishlab chiqish..... | 97 |
| Ro'ziyeva Farzona Komiljon qizi | |
| Chakana savdo va xorijiy investitsiyalarni jalb qilish orqali hududiy iqtisodiyotni rivojlantirish | 102 |
| Po'latova Sug'diyona Iskandar qizi, Abdullayev Firdavs Sanjar o'g'li, Ravshanova Muxtarama | |
| Zamonaviy shahar massivlarida xizmat ko'rsatish va boshqarishda "Aqlli shahar" konsepsiyasi..... | 105 |
| Ismailov Najmiddin Ilxamovich | |
| Germaniyaning ta'minot zanjirlarini boshqarish tajribasidan foydalanishni afzalliklari..... | 108 |
| Nuriddinov G'ulomiddin Ziyovuddin o'g'li, Yuldashev Abduhakim Abdukarimovich | |
| Ta'minot zanjirida CPFR texnologiyasi foydalanishni afzalliklari..... | 111 |
| Komilov Muhammad Yusuf Sardorbek o'g'li, Yuldashev Abduhakim Abdukarimovich | |
| Ta'minot zanjirlarini qo'llashda jahon tajribasi..... | 115 |
| Karimov Amirxon Anvarovich, Yuldashev Abduhakim Abdukarimovich | |
| Sug'urtada investisiya faoliyatini tashkil etishni huquqiy asoslari..... | 118 |
| Suyunov Isomiddin Tilovkobilovich | |
| Yurtimizda amaldagi budjetlararo munosabatlar tartibi, hisobi hamda uning afzalliklari..... | 122 |
| Po'latov Tirkash Sotiboldiyevich | |
| Aholini ijtimoiy himoya qilish institutlari shakllanishining xorij tajribalari | 127 |
| Bobonov N.H. | |
| Способ организации продуктивной работы преподавателя и его влияние на результативность | 131 |
| Гулнора Казимова | |
| Literature is a reflection of the soul and culture of humanity..... | 136 |
| Sayidova Sayyora Yorikulovna | |
| Turizm infratuzilmasida transport xizmatlarini integratsiyalash: muammo va yechimlar | 140 |
| Vakilov Ruslan Tillabayevich | |
| Ekoturizm va madaniy meros obyektlariga tashrifni tartibga soluvchi huquqiy normalar | 142 |
| Sayfiddinov Sharofiddinxo'ja Najmiddin o'g'li | |
| Strategies for achieving sustainable growth through green economy transition..... | 145 |
| Umida Kakhramonova Gayratovna | |
| Buxoro viloyatida qishloq xo'jaligida suv resurslaridan foydalanish samaradorligini oshirishda innovatsion yondashuvlar..... | 149 |
| Ro'ziyev Sobirjon Samatovich | |
| Xizmat ko'rsatish sohasida mulkni qayta baholash va unga yetkazilgan moddiy zararni aniqlash..... | 153 |
| Xadjayev Kamoliddin Fazliddinovich | |
| Shahar aglomeratsiyasining sifatini ekologik va geologik mezonlar asosida kompleks baholash..... | 155 |
| Irgashev Shavkatbek Turdiyevich | |
| Sanoatda korxonalarining qayta tiklanuvchi energiya manbalari asosida barqaror iqtisodiy o'sishini ta'minlash | 160 |
| Qalandarova Gulshoda Nazirjon qizi | |
| Raqamli iqtisodiyot sharoitida hududiy tengsizliklarni kamaytirish usullari..... | 165 |
| Ibragimov Baxrom Baxodirovich | |
| Tog' yon bag'rida joylashgan kon uymlarini ochiq usulda qazib olish xususiyatlari..... | 174 |
| I.T. Mislibayev, M.Sh. Ochilova | |
| Milliy iqtisodiyotda turizmning o'rni va rivojlanish imkoniyatlari..... | 176 |
| Xudoyberdiyeva Hilola Himmatovna | |
| China insurance market experience | 178 |
| Jumaboyev Akmal Sheraliyevich | |



| | |
|---|-----|
| Tijorat banklarida moliyaviy resurslarning shakllanish manbalari..... | 181 |
| Tangirkulov Bekzod Boxadirovich | |
| Bank tizimida buxgalteriya hisobotlarida axborot texnologiyalarining roli va rivoji..... | 185 |
| Sodiqov Sanjar Saydullo o'g'li | |
| Samarali loyiha risklarini boshqarish: nazariya va amaliyot..... | 189 |
| Nosirova Gulira'no Abdulaziz qizi | |
| XXI-asrda Xitoyning iqtisodiy taraqqiyoti: sohaviy islohotlar, yutuqlar va muammolar tahlili..... | 192 |
| D.E.Qarshiyev | |
| Boshqaruv hisobining zamonaviy konsepsiyalarini joriy etish xo'jalik yurituvchi subyektlarda natijadorlikka erishishning muhim omilidir | 195 |
| Xoshimov Baxrom Baxadirovich | |
| Eksportga chiqariladigan mahsulotlar uchun zamonaviy qadoqlashning ahamiyati va tendensiyalari | 201 |
| Xidirov Shohrux Bobur o'g'li | |
| Усовершенствование подходов к управлению проблемными кредитами в коммерческих банках узбекистана | 205 |
| Улмасой Хусан кизи Ахмедова | |
| Sug'urtada investitsiya faoliyatini obyekt va predmeti | 208 |
| D.E.Qarshiev | |
| O'zbekistonda raqamli texnologiyalarning tadbirkorlik sohasida istiqbollari..... | 211 |
| Sattarov Xayrulla Fayzullayevich | |
| Sug'urtada anderryating xizmatini xorij tajribasidan foydalanish..... | 213 |
| D.E. Qarshiev | |
| Важность проекта «умный город» в узбекистане | 216 |
| Акбаржон Иминов | |
| The role of digitalization of healthcare in the implementation of the safe city project | 218 |
| Akbarjon Iminov | |
| Moliyaviy faoliyat natijalari hisobini takomillashtirishda tahlilning o'rni..... | 220 |
| Po'latov Xudoyberdi Uktamovich, Abduxoliqov Isomiddin Ikrom o'g'li, Shakarov Shahzod Sobir o'g'li | |
| Temir yo'l va intermodal transport tizimining rivojlanishi: investitsiyalar, xarajatlar va samaradorlik tahlili | 226 |
| Turdiyeva Irodaxon Ismoil qizi | |
| O'zbekistonda qishloq xo'jaligini barqaror rivojlantirish uchun xorijiy investitsiyalarni jalb qilish ahamiyati..... | 230 |
| S.J. Yangiboev | |
| Korporativ boshqaruv va moliyaviy barqarorlik o'rtasidagi bog'liqlik: davlat ishtirokidagi korxonalar misolida..... | 234 |
| Musurmonov Mehroj Murtaza o'g'li | |
| “Sanoat korxonalarida zamonaviy loyiha menejerining asosiy kompetensiyalar modelini ishlab chiqish” | 238 |
| Axmedov Daniyar Sabirovich, Valiyev Shamsiddin Eshpulatovich | |
| Turizmdagi shartnoma munosabatlari: turoperatorlar, turagentlar, turistik xizmatlar iste'molchilari..... | 241 |
| Ergasheva Iroda Ibrohim qizi | |
| “Разработка модели ключевых компетенций современного менеджера проекта в промышленных предприятиях” | 243 |
| Ахмедов Данияр Сабирович, Научный руководитель | |
| Xorijiy tajriba asosida o'zbekistonda oliy ta'lim akademik boshqaruvini takomillashtirish | 249 |
| Muxamedova Moxigul Xusanovna | |
| The role of international institutions in accelerating green finance | 253 |
| Qudratov Inomjon Nemat o'g'li | |
| Barqaror iqtisodiy o'sish sharoitida yashil innovatsiyalar va raqamli texnologiyalarni rivojlantirish | 257 |
| Xudayberdieva Dilnoza Egamberdiyevna | |
| Indicators and criteria of women's sustainable employment in the context of economic growth..... | 262 |
| Kholiyorova Shokhista Kahramon kizi | |
| Qishloq xo'jaligi sohasida “Salam” maxsus savdo shartnomalaridan foydalanish istiqbollari..... | 267 |
| Xoliyrov Xomid | |



| | |
|---|-----|
| Davlat xaridlarida kichik biznesning ortib borishi va uning umumiy tizimdagi o'рни | 269 |
| Majidov Nizom Baxramovich | |
| Davlat qarzlari qaytarish mexanizmlarini takomillashtirish va tashqi xatarlardan himoyalash yo'nalishlari | 273 |
| Sayfutdinov Xasanboy Dilshodovich | |
| Xalqaro moliya institutlaridan investitsiyalarni jalb qilishning ahamiti | 277 |
| Tolibov Shoxrux Muminovich | |
| O'zbekiston respublikasining soliq salohiyati: 2024-yilda viloyatlar va Qoraqalpog'iston | 280 |
| Poyonov Otabek Abdiqaxxor o'g'li, Almardonov Muxamadi Ibragimovich, Tuxtabayev Jamshid Sharafetdinovich | |
| Oliy ta'lim muassasalarida investitsiya muhitini boshqarishning institutsional mexanizmlari | 283 |
| Otaxanov Rasulbek Marks o'g'li | |
| Автоматизированное управление корпоративными расходами: стратегический подход и экономическая эффективность | 286 |
| Кахоров Абдумалик Рахматулло угли | |
| Повышающаяся значимость коренного изменения деятельности традиционных СМИ в реалиях освещения процесса построения нового Узбекистана | 289 |
| Салим Дониёров | |
| Raqamli transformatsiyaning mohiyati va bank sohasidagi ahamiyati | 294 |
| Kamolov Sardorbek Davlatjon o'g'li | |
| Деятельность международных финансово-кредитных организаций и перспективы развития сотрудничества с Республикой Узбекистан | 299 |
| Холикова Зарнигор Камолиддин кизи | |
| Budjet tashkilotlarining xarajatlar smetalarida davlat xarajatlarini moliyalashtirish tartibi va amal qilish holati | 302 |
| Abdurasulov Sardor To'liqin o'g'li | |
| Tijorat banklari tomonidan kompayens-nazorat tizimini rivojlantirish istiqbollari | 307 |
| Rustamov Sunnatillo Rustamovich | |
| Bank tizimi modernizatsiyasida innovatsion boshqaruv modellarining ahamiyati | 310 |
| Hamroyev Xurshid Jalilovich | |
| Raqamli iqtisodiyot va xalqaro raqamli integratsiya | 314 |
| Turapov Bahromjon Alisher o'g'li | |
| O'zbekiston Respublikasida yashirin iqtisodiyotni qisqartirishga yo'naltirilgan davlatning siyosati, me'yoriy-huquqiy bazasi va iqtisodiy islohotlari | 317 |
| Xasanov Jaxongir Jamshidovich | |
| "Qurilish materiallari sanoatida innovatsion faollikni rag'batlantirish mexanizmi" | 321 |
| G'ulomov Ilhom Akramovich | |
| Legal foundations and challenges in the implementation of guarantees for foreign investors' rights | 324 |
| Alisherova E'zoza, N. Kh. Rakhmonqulova | |
| Innovatsion faollikni oshirish orqali qurilish materiallari sanoatida raqobatbardoshlikni ta'minlash | 326 |
| G'ulomov Ilhom Akramovich | |
| Soliq siyosatining inklyuziv rivojlanishni ta'minlashining huquqiy-me'yoriy asoslari | 329 |
| Hakimov Feruz Xurshid o'g'li | |
| Транснациональные корпорации и международное право: к формированию глобальных экономических норм через расширение правосубъектности | 334 |
| Хидоятов Бурхон Ғайрат ўғли, С.М. Адилходжаева | |
| O'zbekistonda yashirin iqtisodiyotning hozirgi holati va uni shakllantiruvchi omillar | 338 |
| Malikov Abdulaziz Toxirjon o'g'li, S.A. Zakirova | |
| Abxidjit Banerdji va Ester Dyuflo ilmiy qarashlarida kambag'allikni qisqartirish istiqbollari | 343 |
| M.E.Rajabboyev | |
| Transport va logistika infratuzilmasini modernizatsiya qilish orqali eksport samaradorligini oshirish | 346 |
| Kurbonova Ma'mura Abdukarim qizi | |
| Fond bozori vositasida iqtisodiyotni moliyalashtirishning usullari | 350 |
| G'aniyev Axrorjon Norboy o'g'li | |
| Davlat moliyaviy nazorati tizimida ichki audit xizmati faoliyatining amaliy jihatlari | 354 |
| Kuliyev Komil Shuxratovich | |
| Digitalization in economy | 358 |
| Razzaqov Jasur Xamraboevich, Yaqubov Matrasul Mavlonberdiyevich, Sabirova Nodira Komil qizi | |



| | |
|---|-----|
| Sirkulyar iqtisodiyot tamoyillariga asoslangan yashil investitsiya strategiyalari..... | 361 |
| Hakimov Anvarjon Abdulloyevich | |
| Sun'iy intellekt yordamida quritilgan organik mevalar eksportida marketing strategiyalarini optimallashtirish..... | 363 |
| Xidirov Shohrux Bobir o'g'li | |
| Ziyorat turizmini rivojlantirishda zamonaviy texnologiyalardan foydalanish..... | 372 |
| Zaripov Toxirjon Yusufboy o'g'li | |
| Hududlarda ayollar bandligini ta'minlash orqali investitsion muhitni yaxshilash yo'llari..... | 376 |
| Imomova Kamola Novfal qizi | |
| O'ZBEKISTONDA SOG'LIQNI SAQLASH TIZIMIDA TADBIRKORLIK FAOLIYATI..... | 381 |
| Solikhova Dildora Alisher qizi | |
| SANOAT KORXONALARINING RAQAMLI TRANSFORMATSIYASI: IQTISODIY SAMARADORLIK VA INNOVATSIYA BOSHQARUVI..... | 384 |
| Mansurova Sayyora Baxtiyor qizi | |
| O'ZBEKISTONNING IT-XIZMATLAR EKSPORTI GEOGRAFIYASI 2024-YIL NATIJALARI..... | 387 |
| Jumaboyev Akmaljon Sheraliyevich | |
| O'ZBEKISTON SUG'URTA BOZORINI TAKOMILLASHTIRISH..... | 391 |
| Abdurazaqov Jasur Abdunasimovich | |
| TURIZM SOHASIDA MIJOZLAR SODIQLIGINI OSHIRISHDA MARKETING KOMMUNIKATSIYALARINING AHAMIYATI..... | 397 |
| Shaymanov To'liqin Mahmayusupovich | |
| BARQAROR RIVOJLANISHNI TA'MINLASHDA SOLIQ SIYOSATINING SAMARADORLIGI..... | 400 |
| Sheraliyev Nurbek Jumanazarovich | |
| O'ZBEKISTON IQTISODIYOTIDA TURIZMNING O'RNI: GLOBAL VA MAHALLIY TAHLIL..... | 402 |
| Xamdullayeva Gulhoyo Ergash qizi | |
| O'ZBEKISTON EKSPORT TARKIBINI YUQORI QO'SHIMCHA QIYMATLI MAHSULOTLARGA O'TKAZISH STRATEGIYASINI TAKOMILLASHTIRISH..... | 404 |
| Raximov Eshmurod Normuradovich | |
| EKSPORT FAOLIYATIDA ERKIN IQTISODIY ZONALARNING SAMARADORLIGINI OSHIRISH YO'LLARI..... | 408 |
| Berdivaliyeva Madina Komiljon qizi | |
| SIYOSIY ISLOHOTLAR VA GLOBALLASHUVNI O'ZBEKISTON IQTISODIYOTIGA TA'SIRI..... | 411 |
| Xalilova Sevaraxon Alijon qizi | |
| O'ZBEKISTONNING YALPI ICHKI MAHSULOT (YAIM) O'SISH TENDENSIYALARI..... | 414 |
| Akmalbek Najimov Umid o'g'li, Ishmanova Dinara | |
| MILLIY MOLIYA BOZORI JORIY HOLATI TADQIQI VA RIVOJLANISH ISTIQBOLLARI..... | 417 |
| Samadov Temur Oybek o'g'li | |
| ELEKTRON TO'LOV XAVFSIZLIGI: ZAMONAVIY TAHDIDLAR VA HIMOYA MEXANIZMLARI..... | 421 |
| Toxirov Shodibek Jo'ra o'g'li | |
| MAMLAKAT MAKROIQTISODIY BARQARORLIGINI TAMINLASHDA TASHQI SAVDO SIYOSATINING O'RNI..... | 424 |
| Alimova Dilfuzaxon Rustam qizi | |
| O'ZBEKISTONDA G'AZNACHILIK TIZIMINI RAQAMLASHTIRISH ORQALI DAVLAT MOLIYASI BOSHQARUVINING SAMARADORLIGINI OSHIRISH YO'NALISHLARI..... | 427 |
| Tangrieva Farida Abdulkarimovna | |
| DEVELOPING TOURISM THROUGH VIRTUAL AND AUGMENTED REALITY TECHNOLOGIES..... | 431 |
| Olimov Davron Olimovich | |
| JAHON MOLIYA BOZORLARINING BARQARORLIGI VA INQIROZ XAVFI..... | 433 |
| Jalolov Umidjon Xudoyberdi o'g'li, Yegamberdiyev Shuxrat Satimbayevich | |
| РОЛЬ И ЗНАЧЕНИЕ ФИНАНСОВОЙ БЕЗОПАСНОСТИ В ПРОВЕДЕНИИ И СОВЕРШЕНСТВОВАНИИ ГОСУДАРСТВЕННОГО ФИНАНСОВОГО КОНТРОЛЯ..... | 436 |
| Турсунбоева Нилуфар Отабековна | |
| O'ZBEKISTONDA TURIZM XIZMATLARI EKSPORTINING IJTIMOY-IQTISODIY MEXANIZMLARI VA RIVOJLANISH ISTIQBOLLARI..... | 441 |
| Bakhromov Akmal Abduvahid o'g'li | |



| | |
|--|-----|
| TASHKILOTNING INNOVATSION POTENSIALI RAQOBATBARDOSHLIK USTUNLIGI SIFATIDA..... | 445 |
| <i>Djalilov Sardor Sadilloevich</i> | |
| SUN'YI INTELLEKT ASOSIDAGI INVESTITSİYALARNI JALB QILISH TAHLILI: SINGAPUR IQTISODIY TARAQQIYOT KENGASHI, IRLANDIYANING IDA STRATEGIYASI VA BAANING NEXTGENFDI TASHABBUSI TAQQOSLAMASI..... | 448 |
| <i>Kurolov Maksud Obitovich</i> | |
| IQTISODIYOTNI MODERNIZATSİYALASH SHAROITIDA TIJORAT BANKLARI TOMONIDAN KICHIK BIZNES VA TADBIRKORLIK SUBYEKTLARINI KREDITLASH AMALIYOTI | 457 |
| <i>Sultonova Sevara Faxriddinovna</i> | |
| HUDUDLARDA ICHKI TURIZMNI RIVOJLANTIRISHDA MAHALLIY AHOLINING ROLI | 459 |
| <i>Jahongir Matkarimov</i> | |
| ISHLAB CHIQRISH KORXONALARINING RENTABELLIK DARAJASIGA TA'SIR ETUVCHI OMILLAR TAHLILI | 462 |
| <i>To'laganov Ziyovuddin Kamolitdin o'g'li</i> | |
| THE INTERRELATION BETWEEN HUMAN CAPITAL DEVELOPMENT AND DEMOGRAPHIC CHALLENGES IN UZBEKISTAN | 466 |
| <i>Hamrokulov Mirabbos Ortiqovich</i> | |
| TIJORAT BANKLARINING MOLIVAVIY BARQARORLIGINI TA'MINLASHDA LIKVIDLIK BOSHQARUVI VA MONETAR SIYOSATNING O'ZARO TA'SIRI | 468 |
| <i>Turdibayev Abdulaziz Abduvaxidovich</i> | |
| TOSHKENT VILOYATIDA OLTIN BEL TOG' KURORTINI RIVOJLANTIRISHNING MARKETING STRATEGIYALARI..... | 472 |
| <i>Ashurov Abdulaziz Rustamovich, Ishmuratov Baxodir Xusanovich, Mahmudov Ziyoviddin Shamsiddinovich, Fatema Nabizada Javid</i> | |
| KICHIK BIZNES SUBYEKTLARINI SOLIQQA TORTISH XUSUSIYATLARI | 477 |
| <i>Berdibekova Dilfuza Xoldorbekovna</i> | |
| THE CHALLENGES OF ECONOMIC INTEGRATION IN THE GLOBAL ECONOMY FOR CENTRAL ASIAN COUNTRIES | 480 |
| <i>Tojiqulova Sitara Sobirjon qizi</i> | |
| SURXONDARYO VILOYATIDA INVESTITSİYALAR HAJMINING AHOLI BANDLIGIGA TA'SIRI..... | 485 |
| <i>Zaripova Muqaddas Jumaniyozovna, Normurodov Asliddin Alijon o'g'li</i> | |
| TIJORAT BANKLARIDA RISKLARNI BOSHQARISHNING ZARURLIGI..... | 489 |
| <i>B.Izbosarov, N.Hakimova</i> | |
| GLOBAL OZIQ-OVQAT TIZIMIDA BOZOR MEXANIZMLARINING ROLI VA MUVOZANATI | 491 |
| <i>Abdusamatov Barkamol Rustamjon o'g'li</i> | |
| TURIZM INFRATUZILMASINI RIVOJLANTIRISHDA DAVLAT-XUSUSIY SHERIKLIK MODEL..... | 493 |
| <i>Jahongir Matkarimov</i> | |
| O'ZBEKISTONDA KICHIK TADBIRKORLIK SUBYEKTLARI EKSPORT FAOLIYATINI TAKOMILLASHTIRISH..... | 496 |
| <i>Xalilova Feruza Jamolovna</i> | |
| IMPROVING THE EVALUATION OF RETAIL LENDING PRACTICES EFFICIENCY IN COMMERCIAL BANKS OF THE REPUBLIC OF UZBEKISTAN..... | 499 |
| <i>Mamatova Sevara Ilhom qizi</i> | |
| RAQAMLI TEXNOLOGIYALAR ASOSIDA PAXTA-TO'QIMACHILIK SANOATINI MODERNIZATSIYA QILISH YO'NALISHLARI VA ISTIQBOLLARI | 504 |
| <i>Abdullayev Hamidulla Abdug'ani o'g'li</i> | |
| O'ZBEKISTON RESPUBLIKASIDA YASHIL IQTISODIYOT SHAROITIDA HUDUDLARNING STRATEGIK MAQSADLARINI ISHLAB CHIQRISH ASOSIDA AGROTADBIRKORLIK SUBYEKTLARINING INNOVATSION FAOLIYATINI RIVOJLANTIRISH | 506 |
| <i>G'afurov Zohidjon</i> | |
| YOSHLAR STARTAPLARINI VENCHUR FONDLARI ORQALI QO'LLAB-QUVVATLASH IMKONIYATLARI..... | 508 |
| <i>Valiev Umid Gulamovich</i> | |
| "YASHIL IQTISODIYOT" IMKONIYATLARIDAN FOYDALANIB O'ZBEKISTONDA IJTIMOY - IQTIDOY MUAMMAOLARNI XAL ETISH | 511 |
| <i>Karimov Nodirbek</i> | |



| | |
|--|-----|
| MAKTABGACHA TA'LIM MUASSASALARIDA OZIQ-OVQAT, XAVFSIZLIK VA XO'JALIK XIZMATLARINI AUTSORSING ASOSIDA TASHKIL ETISHNING BUDJETGA TA'SIRI..... | 514 |
| Xamidov Anis Choriyevich | |
| THE ROLE OF AMINO ACIDS IN THE LIFE OF ATHLETES..... | 518 |
| Yoldasheva Roila Jumaevna | |
| ТРАНСФОРМАЦИЯ ИНСТИТУТОВ ВНЕШНЕЭКОНОМИЧЕСКОЙ ДЕЯТЕЛЬНОСТИ ТУРЦИИ В УСЛОВИЯХ ГЛОБАЛЬНОЙ КОНКУРЕНЦИИ..... | 525 |
| Солиев Абдумаджид Джабборович | |
| O'ZBEKISTONDA KAPITAL BOZORI INFRATUZILMASINI RIVOJLANTIRISH HOLATI TAHLILI | 529 |
| Holov Sherali | |
| BANK TIZIMIDA KREDIT RISKLARINI KAMAYTIRISHNING ZAMONAVIY USULLARI VA ULARNING SAMARADORLIGI..... | 532 |
| Abdusalamov Olimjon Eshmirzayevich | |
| BOZOR IQTISODIYOTIDA DAROMADLAR TAQSIMOTI VA TENGSIZLIK MUAMMOSI | 536 |
| Fayziyeva Dilso'z Bahodirovna | |
| KICHIK BIZNESNI MOLIYAVIY QO'LLAB-QUVVATLASHDA GAROVSIZ MIKROKREDITLARNI QAYTA MOLIYALASHTIRISH TIZIMINING AHAMIYATI | 540 |
| Annaklichev Sahi Saparmuhamedovich | |
| KORPORATIV TUZILMALARNING MOLIYAVIY BARQARORLIGINI TA'MINLASHDA SAMARADORLIK KO'RSATKICHLARI TIZIMINI TRANSFORMATSIYA QILISH..... | 543 |
| Jumatova Gulzar Maxmud qizi | |
| QURILISH MATERIALLARI ISHLAB CHIQUVCHI KORXONALARDA SIFAT MENEJMENTI TAMOYILLARIDAN FOYDALANISH | 548 |
| Achilov Ilmurad Neymatovich | |
| TOVAR-XOMASHYO BIRJALARIDA SAVDO TURLARINING SHAKLLANISHI VA ULARNING BOZOR SAMARADORLIGIGA TA'SIRI | 553 |
| Xudayberdiyev Kamoliddin Ustemirovich | |
| THE EVOLUTION OF E-COMMERCE IN UZBEKISTAN: TRENDS, DRIVERS, AND FUTURE PROSPECTS..... | 555 |
| Madina Abdujabborova, Nozima Zufarova Professor | |
| TURIZM SOHASIDA MEHMONXONA XIZMATLARINING MAZMUNI VA RIVOJLANTIRISHNING ILMIY NAZARIY ASOSLARI | 559 |
| Mir-Jafarova Aziza Javoxirovna | |
| CHAKANA SAVDO KORXONASIDA BRENND STRATEGIYASINI SHAKLLANTIRISHDA RAQAMLI MARKETING TEXNOLOGIYALARINING O'RNI | 563 |
| Ro'zimatov Shohboz Hamdambek o'g'li | |
| MINTAQA TURIZM POTENTIALI TUSHUNCHASINING XUSUSIYATLARIGA OID ILMIY NAZARIY YONDASHUVLAR..... | 568 |
| Madaminova Sanabar Askarovna | |
| TIJORAT BANKLARI FAOLIYATINI RIVOJLANTIRISHDA RAQAMLI BANK XIZMATLARINI JORIY ETISH USULLARI..... | 571 |
| Jabborov Baxriddin Rashidovich | |
| YASHIL IQTISODIYOTNI MOLIYALASHTIRISH ORQALI IQTISODIYOT SAMARADORLIGINI OSHIRISH..... | 574 |
| S.Xalikov | |
| INVESTITSIYA MUHITI JOZIBADORLIGINI OSHIRISHNING ILMIY-NAZARIY ASOSLARI..... | 577 |
| U.N.Muxammadiyev | |
| MIJOZ VA BANK MUNOSABATLARINI MARKETING TAMOYILLARI ASOSIDA TARTIBGA SOLISH MEKANIZMINI TAKOMILLASHTIRISHNING NAZARIY ASOSLARI | 579 |
| Temirova Sevara Baxodirovna | |



MIJOZ VA BANK MUNOSABATLARINI MARKETING TAMOYILLARI ASOSIDA TARTIBGA SOLISH MEXANIZMINI TAKOMILLASHTIRISHNING NAZARIY ASOSLARI

Temirova Sevara Baxodirovna

Toshkent davlat iqtisodiyot universiteti

Ta'lim tarbiya maslahatchisi

E-mail: temirovasevara@icloud.com

Annotatsiya: Ushbu maqolada bank sektorida mijoz va bank o'rtasidagi munosabatlarni marketing tamoyillari asosida samarali boshqarish mexanizmining nazariy asoslari tahlil qilingan. Tadqiqotda munosabatlar marketingi, ishonch-majburiyat nazariyasi hamda xizmat sifati modellari bank sohasiga integratsiya qilish masalalari ko'rib chiqilgan. Metodologik jihatdan sistematik adabiyotlar tahlili va qiyosiy tahlil usullaridan foydalanilgan. CRM tizimlari hamda raqamli texnologiyalarning uyg'un integratsiyasi bank-mijoz munosabatlarini rivojlantirish va barqaror boshqarishda muhim omil sifatida asoslab berilgan.

Kalit so'zlar: munosabatlar marketingi, mijozlar bilan munosabatlarni boshqarish (CRM), xizmat sifati, bank sektori, mijozlar sadoqati, raqamli transformatsiya.

Abstract: This article examines the theoretical foundations of an effective mechanism for managing relationships between clients and banks based on marketing principles. The study explores the integration of relationship marketing, trust-commitment theory, and service quality models into the banking sector. Methodologically, a systematic literature review and comparative analysis have been applied. The integration of CRM systems and digital technologies is substantiated as a key factor in strengthening and sustainably managing bank-client relationships.

Key words: relationship marketing, customer relationship management (CRM), service quality, banking sector, customer loyalty, digital transformation.

Аннотация: В статье проанализированы теоретические основы механизма эффективного управления взаимоотношениями между клиентом и банком на основе маркетинговых принципов. В исследовании рассматриваются вопросы интеграции relationship-маркетинга, теории доверия и обязательств, а также моделей качества обслуживания в банковскую практику. В методологическом плане использованы систематический обзор научной литературы и сравнительный анализ. Подчеркивается значимая роль интеграции CRM-систем и цифровых технологий в развитии и совершенствовании банковских отношений с клиентами.

Ключевые слова: relationship-маркетинг, управление взаимоотношениями с клиентами (CRM), качество обслуживания, банковский сектор, лояльность клиентов, цифровая трансформация.

KIRISH

Zamonaviy bank sektorida mijozlar bilan munosabatlarni samarali boshqarish moliyaviy institutlarning raqobatbardoshligini ta'minlashda hal qiluvchi omillardan biri hisoblanadi. Global miqyosda CRM dasturiy ta'minot bozori 2024-yilda 84,6 milliard AQSh dollarini tashkil etgani va 2033-yilga kelib 248,2 milliard AQSh dollariga yetishi prognoz qilinayotgani [1] bank tizimida mijozga yo'naltirilgan strategiyalarning ahamiyati tobora ortib borayotganini ko'rsatadi. Ushbu dinamik o'sish banklar faoliyatida raqamli transformatsiya va mijozlar bilan uzoq muddatli hamkorlikni rivojlantirish ustuvor yo'nalishga aylanganini tasdiqlaydi.



Marketing nazariyasining evolyutsiyasi tranzaksion yondashuvdan munosabatlar marketingiga bosqichma-bosqich o'tish jarayonini boshdan kechirdi. Berry tomonidan ilk bor ilmiy muomalaga kiritilgan "munosabatlar marketingi" tushunchasi mijozlarni jalb qilish, ularni saqlab qolish va ko'p xizmatli tashkilotlarda mijozlar bilan barqaror hamkorlikni mustahkamlash jarayoni sifatida izohlangan [2]. Kotler va Webster tadqiqotlari esa marketing paradigmasining tranzaksion modeldan munosabatlarga asoslangan modelga o'tishini nazariy va amaliy jihatdan asoslab berdi. Ushbu yondashuv bank sektorida mijozlar sadoqatini oshirish, xizmat sifatini takomillashtirish va uzoq muddatli qiymat yaratishga qaratilgan strategik qarorlarni shakllantirishda muhim metodologik asos bo'lib xizmat qiladi.

O'zbekiston bank sektori ham faol raqamli transformatsiya jarayonini boshdan kechirmoqda. O'zbekiston Respublikasi Prezidentining 2020-yil 5-oktabrdagi "Raqamli O'zbekiston — 2030" PF-6079-sonli strategiyasini tasdiqlash va uni samarali amalga oshirish chora-tadbirlari to'g'risida"gi Farmoni¹ doirasida 2023-yilda 13 ta tijorat banki uchun 30 ga yaqin xizmatlar joriy etilgan, onlayn bank foydalanuvchilari soni 34 millionga yetgan [3]. Biroq, mijozlar bilan munosabatlarni marketing tamoyillari asosida boshqarish mexanizmlarining nazariy asoslarini chuqur o'rganish zarurati mavjud. Ushbu tadqiqotning maqsadi bank sektorida mijoz va bank munosabatlarini tartibga solishning zamonaviy marketing konsepsiyalariga asoslangan nazariy bazasini shakllantirish va takomillashtirish yo'llarini belgilashdir.

MAVZUGA OID ADABIYOTLAR SHARHI

Munosabatlar marketingining nazariy asoslari 1980-yillardan boshlab shakllana boshlagan. Berry ta'rifiga ko'ra, munosabatlar marketingi mijozlarni jalb qilish, ularni saqlab qolish hamda munosabatlarni mustahkamlash jarayonini o'z ichiga oladi [2]. Keyinchalik Grönroos marketingni iste'molchilar va boshqa hamkorlar bilan o'zaro manfaatli munosabatlarni yaratish, saqlash va rivojlantirish jarayoni sifatida qayta talqin qildi [4]. Ushbu yondashuv marketing aralashmasining an'anaviy elementlaridan uzoqlashib, uzoq muddatli hamkorlik va qiymat yaratishga yo'naltirilgan munosabatlarga e'tibor qaratishni anglatadi.

Morgan va Hunt tomonidan ishlab chiqilgan ishonch–majburiyat (trust–commitment) nazariyasi munosabatlar marketingida markaziy o'rin tutadi [5]. Mazkur nazariyaga ko'ra, samarali va barqaror almashinuv munosabatlari ishonch va majburiyatga asoslanadi. Tadqiqotchilar ushbu omillarni asosiy vositachilik o'zgaruvchilari sifatida modellashtirib, ularning uzoq muddatli hamkorlikni shakllantirishdagi hal qiluvchi rolini empirik jihatdan asoslab berdilar. Bank sektorida bu yondashuv alohida ahamiyatga ega, chunki moliyaviy xizmatlar tabiatan yuqori darajadagi ishonchni talab qiladi.

Xizmat sifatini o'lchash sohasida Parasuraman, Zeithaml va Berry tomonidan ishlab chiqilgan SERVQUAL modeli keng qo'llaniladigan metodologik instrumentlardan biri hisoblanadi [6]. Model dastlab o'nta o'lchovni qamrab olgan bo'lsa, keyinchalik beshta asosiy mezonga qisqartirilgan: moddiy ko'rsatkichlar (tangibles), ishonchlilik (reliability), tezkorlik va sezgirlik (responsiveness), kafolat (assurance) hamda hamdardlik (empathy). Bank sektorida ushbu model xizmat sifatini baholash va mijozlar qoniqishini o'lchashda samarali vosita sifatida keng qo'llaniladi [7].

Mijozlarni saqlab qolish va foyda o'rtasidagi bog'liqlik Reichheld va Sasser tadqiqotlarida ilmiy asoslab berilgan [8]. Ularning natijalariga ko'ra, moliyaviy xizmatlar sohasida mijozlarni saqlab qolish darajasini atigi 5 foizga oshirish foydaning 25–95 foizgacha o'sishiga olib kelishi mumkin. Harvard Business School tadqiqotlari ham ushbu xulosalarni tasdiqlaydi [9]. Bain & Company ma'lumotlariga ko'ra, yangi mijozni jalb qilish xarajatlari mavjud mijozni saqlash xarajatlariga nisbatan 5–25 barobar yuqori bo'lishi mumkin [10]. Bu holat bank sektorida uzoq muddatli mijoz munosabatlarini rivojlantirish strategik ahamiyatga ega ekanini ko'rsatadi.

CRM tizimlarining bank sektorida qo'llanilishi bo'yicha Bavarsad Pegah tadqiqoti mijozga yo'naltirilganlik, sodiqlik va xizmat sifati CRM amaliyotining asosiy omillari ekanini aniqlagan [11]. Hidayat va Idrus esa munosabatlar marketingining bank mijozlari sadoqati va ishonchiga ijobiy ta'sirini empirik jihatdan asoslab berdilar [12]. Ushbu tadqiqotlar munosabatlar marketingi va CRM tizimlarining bank faoliyatiga integratsiyasi barqaror natijalar berishini ko'rsatadi.

Kotler va Keller munosabatlar marketingini asosiy manfaatdor tomonlar bilan o'zaro foydali, uzoq muddatli munosabatlarni shakllantirish jarayoni sifatida izohlab, ushbu yondashuv biznesni saqlash va rivojlantirishda muhim strategik omil ekanini ta'kidladilar [13]. Marketing kommunikatsiyalari va brend sadoqati o'rtasidagi bog'liqlikni o'rgangan tadqiqotlar esa to'g'ridan-to'g'ri marketing, jamoatchilik bilan aloqalar va sotuvni rag'batlantirish kabi vositalarning mijozlar sadoqatiga ijobiy ta'sirini ko'rsatadi [14].

Umuman olganda, ilmiy adabiyotlar tahlili shuni ko'rsatadiki, munosabatlar marketingi, xizmat sifati modellari va CRM tizimlari bank sektorida mijozlar bilan barqaror hamkorlikni shakllantirish, sadoqatni oshirish hamda uzoq muddatli iqtisodiy samaradorlikni ta'minlashning muhim nazariy va amaliy asoslarini tashkil etadi.

1 O'zbekiston Respublikasi Prezidentining 2020-yil 5-oktabr PF-6079-son "Raqamli O'zbekiston — 2030" strategiyasini tasdiqlash va uni samarali amalga oshirish chora-tadbirlari to'g'risida"gi Farmoni <https://lex.uz/ru/docs/-5030957>



TADQIQOT METODOLOGIYASI

Ushbu tadqiqot sifat (qualitative) metodologiyasiga asoslangan bo'lib, sistematik adabiyotlar sharhi hamda qiyosiy tahlil usullaridan foydalanildi. Tadqiqot dizayni nazariy-konseptual yondashuvga tayangan holda ishlab chiqilgan bo'lib, mavjud ilmiy bilimlarni tizimli ravishda sintez qilish va yangi konseptual modelni shakllantirishni maqsad qiladi.

Ma'lumotlarni to'plash jarayonida Scopus, Web of Science va Google Scholar ma'lumotlar bazalarida 2019–2024-yillar oralig'ida nashr etilgan ilmiy maqolalar tanlab olindi. Qidiruv so'zlari sifatida "relationship marketing banking", "CRM financial services", "service quality banking", "customer retention banking" hamda "digital transformation banking" iboralari qo'llanildi. Dastlab 150 dan ortiq ilmiy maqola ko'rib chiqildi, ularning 25 tasi tadqiqot mavzusiga bevosita aloqadorligi va ilmiy ahamiyati asosida yakuniy tahlil uchun saralab olindi.

Tahlil bosqichida kontent (mazmuniy) tahlil usuli qo'llanilib, har bir manbaning asosiy g'oyalari, empirik natijalari va nazariy xulosalari tizimli ravishda o'rganildi. Ikkilamchi ma'lumotlar sifatida J.D. Power, Statista, American Bankers Association hamda McKinsey tadqiqot institutlari hisobotlaridan foydalanildi. Ushbu manbalar bank sektorida mijozlar qoniqishi, CRM tizimlari rivoji va raqamli transformatsiya tendensiyalari bo'yicha dolzarb statistik ma'lumotlarni taqdim etadi.

Nazariy asos sifatida munosabatlar marketingi va xizmat sifati sohasidagi fundamental tadqiqotlar — Berry, Morgan va Hunt, Parasuraman hamda Kotler va Keller ishlari qabul qilindi. Konseptual modelni ishlab chiqishda deduktiv yondashuvdan foydalanilib, mavjud nazariyalar bank sektorining o'ziga xos institutsional va raqamli xususiyatlariga moslashtirildi.

Tadqiqotning cheklovlari sifatida empirik (miqdoriy) tekshiruvning amalga oshirilmaganligi hamda geografik qamrovning umumlashtirilgan xarakterga egaligi qayd etiladi. Shu bilan birga, mazkur cheklovlar kelgusida empirik tadqiqotlar o'tkazish va modelni amaliy sharoitda sinovdan o'tkazish uchun metodologik asos yaratadi.

TAHLIL VA NATIJALAR

Global bank sektorida mijozlar qoniqishining hozirgi holati tahlili shuni ko'rsatadiki, 2024-yilda Statista tomonidan 33 ta mamlakatda 75 000 dan ortiq iste'molchilar o'rtasida o'tkazilgan so'rovnoma natijalariga ko'ra, global mijozlar qoniqishi ko'rsatkichi 5 ballik shkala bo'yicha 4,16 ballni tashkil etgan [15]. Tailand va Saudiya Arabistoni eng yuqori qoniqish darajasini namoyon etib, mos ravishda 4,29 va 4,28 ball ko'rsatkichga erishgan. Raqamli xizmatlar bo'yicha qoniqish darajasi ham global miqyosda 4,16 ballni tashkil etgan bo'lib, Braziliya, Polsha va Janubiy Afrika yetakchi mamlakatlar sifatida qayd etilgan [16].

American Bankers Association (ABA) va Morning Consult tomonidan 2024-yil oktabr oyida o'tkazilgan tadqiqot natijalariga ko'ra, AQSh iste'molchilarining 55 foizi bank xizmatlaridan mobil ilovalar orqali, 22 foizi esa noutbuk yoki kompyuter orqali onlayn bank platformalari yordamida foydalanadi [17]. Millennial avlodi vakillari orasida mobil bank ilovalaridan foydalanish darajasi 68 foizni, Generation Z orasida esa 64 foizni tashkil etadi. So'rovnoma ishtirokchilarining 96 foizi banklarning raqamli xizmatlari sifatini "a'lo", "juda yaxshi" yoki "yaxshi" deb baholagan.

J.D. Power tomonidan e'lon qilingan 2024-yilgi AQSh Milliy Bank Qoniqishi Tadqiqoti natijalariga ko'ra, Capital One, Chase va TD Bank ketma-ket uch yil davomida mijozlar qoniqishi bo'yicha yetakchi o'rinlarni egallab kelmoqda [18]. Tadqiqotda asosiy omil sifatida baholangan ishonch ko'rsatkichi bo'yicha ushbu banklar 1000 ballik shkala asosida mos ravishda 700, 691 va 687 ball to'plagan.

Shuningdek, FICO tomonidan 2024-yilda o'tkazilgan bank mijozlari tajribasi so'rovnomasiga ko'ra, respondentlarning 88 foizi mijozlar tajribasini bank mahsulotlari va xizmatlari bilan teng darajada yoki undan ham muhimroq omil sifatida baholagan [19]. Ushbu natijalar bank sektorida raqamli transformatsiya, xizmat sifati va ishonch omilining strategik ahamiyati tobora ortib borayotganini tasdiqlaydi (1-jadval).

1-jadval. Bank sektorida mijozlar qoniqishining global ko'rsatkichlari (2024)²

| Ko'rsatkich | Qiymat | Manba |
|---|---------|---------------------------|
| Global mijozlar qoniqishi (5 ballik shkala) | 4,16 | Statista, 2024 |
| Raqamli xizmatlar qoniqishi (global) | 4,16 | Statista, 2024 |
| Mijozlarga xizmat ko'rsatish qoniqishi | 3,97 | Statista, 2024 |
| AQShda mobil bank foydalanuvchilari ulushi | 55 foiz | ABA/Morning Consult, 2024 |
| Raqamli kanallar qoniqishi (AQSh) | 96 foiz | ABA, 2024 |

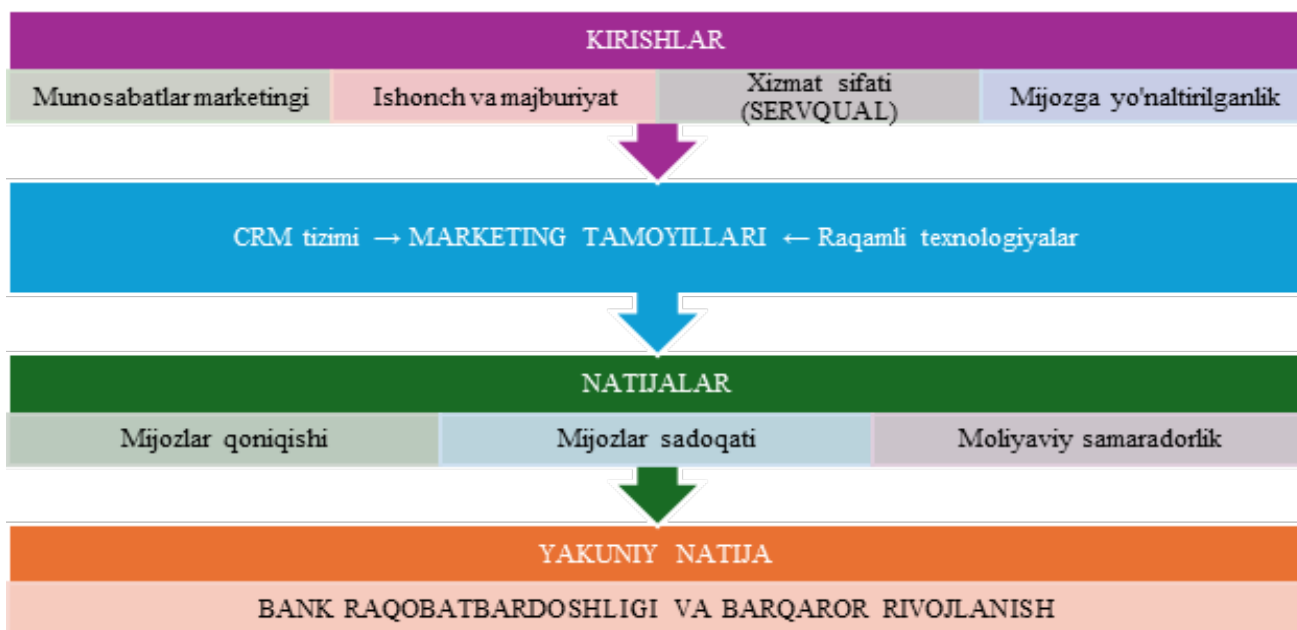
2 Manba: Statista, ABA va J.D. Power hisobotlari asosida muallif tomonidan tuzilgan

CRM tizimlarining bank sektorida qo'llanilishi tahlili shuni ko'rsatadiki, ABA Marketing texnologiyalari va sun'iy intellekt bo'yicha o'tkazilgan so'rov natijalariga ko'ra, CRM eng ko'p qo'llaniladigan marketing texnologiyasi hisoblanadi va respondentlarning 48 foizi undan faol foydalanadi [20]. Qo'shimcha ravishda, respondentlarning 24 foizi yaqin 12 oy ichida CRM tizimini joriy etishni rejalashtirayotganini bildirgan. CRM tizimlaridan foydalanishning asosiy yo'nalishlari sifatida mijozlar tajribasi va kommunikatsiyani boshqarish, sotuv va marketing jarayonlarini optimallashtirish, shuningdek, hisobot berish hamda monitoring tizimlari qayd etilgan.

Vacuumlabs ma'lumotlariga ko'ra, 2024-yilda CRM dasturiy ta'minot bozori hajmi 16,8 milliard AQSh dollarini tashkil etgan bo'lib, 2033-yilga kelib 24,16 milliard AQSh dollariga yetishi prognoz qilinmoqda [21]. Banklar ayniqsa sun'iy intellekt va asosiy (core) bank tizimlarini optimallashtirish yo'nalishlariga investitsiyalarni kengaytirmoqda. Sun'iy intellekt mijozlar bilan o'zaro ta'sir jarayonlaridan olingan ma'lumotlarni keyingi optimal harakatlar va erta risk signallariga aylantirish imkonini beradi, zamonaviy event-driven tizimlar esa CRM platformalariga sifatli va yangilangan ma'lumotlarni uzatish orqali mijoz profillarini real vaqt rejimida takomillashtirib boradi.

O'zbekiston bank sektorida ham raqamli transformatsiya izchil sur'atlarda davom etmoqda. 2023-yilda AKT (axborot-kommunikatsiya texnologiyalari) sektorining YaIMdagi ulushi 5 foizga yetgan bo'lib, bu 2016-yildagi 2 foizlik ko'rsatkichga nisbatan sezilarli o'sishni anglatadi [22]. "Raqamli O'zbekiston" xalqaro forumida 35 ta mamlakatdan 80 dan ortiq kompaniya ishtirok etib, bank sektori uchun innovatsion texnologik yechimlarni taqdim etgan [23]. Hukumat tomonidan bank sektorini modernizatsiya qilish doirasida 2025-yil yakuniga qadar kamida uchta davlat bankini xorijiy strategik investorlarga taklif etish rejalashtirilgan bo'lib, bu nodavlat banklar ulushining sektor aktivlaridagi hissasini 60 foizga yetkazishga xizmat qilishi kutilmoqda [24].

Olingan natijalarga asoslanib, mijoz va bank o'rtasidagi munosabatlarni marketing tamoyillari asosida tartibga solishning konseptual modeli ishlab chiqildi (1-rasm).



1-rasm. Mijoz va bank munosabatlarni marketing tamoyillari asosida tartibga solish mexanizmining konseptual modeli³

Mazkur model to'rtta asosiy nazariy asosga tayangan: munosabatlar marketingi, ishonch va majburiyat nazariyasi, xizmat sifati modeli (SERVQUAL) hamda mijozga yo'naltirilganlik tamoyili. Ushbu nazariy kirishlar CRM tizimlari va raqamli texnologiyalar orqali amaliy marketing mexanizmlariga transformatsiya qilinadi. Jarayon natijasida mijozlar qoniqishi, mijozlar sadoqati va moliyaviy samaradorlik ko'rsatkichlari shakllanadi, bu esa bankning raqobatbardoshligi va uzoq muddatli barqaror rivojlanishini ta'minlaydi.

Sun'iy intellekt (AI) bank sektorida mijozlar tajribasini shaxsiylashtirish uchun muhim vositaga aylangan. McKinsey so'rovnomasiga ko'ra, 2024-yilda AI ni qo'llash darajasi global miqyosda 78% ga yetgan bo'lib, bu 2017-yildagi 20% ko'rsatkichdan keskin o'sishni bildiradi [25]. Bank of America mijozlari 2024-yilda 26 milliard raqamli o'zaro ta'sirni amalga oshirgan bo'lib, bu o'tgan yilga nisbatan 12% o'sishni ifodalaydi. Ularning SI

3 Manba: Muallif tomonidan ishlab chiqilgan



virtual yordamchisi “Erica” bilan 676 million o‘zaro ta’sir qayd etilgan. J.D. Power so‘rovnomasiga ko‘ra, iste’molchilarning 72% SI qulay va oson o‘z-o‘ziga xizmat ko‘rsatish imkoniyatlarini taqdim etishiga ishonadi (2-jadval).

2-jadval. SI texnologiyalarining bank sektoriga ta’siri (2024)⁴

| Ko‘rsatkich | Qiymat (foizda) | Manba |
|--|------------------------|--------------------|
| Global SI qo‘llash darajasi | 78 | McKinsey, 2024 |
| Bank boshqaruvlari Gen-AI ni tasdiqlagan | 91 | NTT/McKinsey, 2024 |
| SI foyda oshirish potentsiali (2028 gacha) | 9/170 mlrd AQSH dollar | Citi GPS, 2024 |
| SI shaxsiylashtirishni qo‘llayotgan kompaniyalar | 44 | MMA Global, 2024 |
| Iste’molchilar SI ga ishonadi | 72 | J.D. Power, 2024 |

XULOSA VA TAKLIFLAR

Tadqiqot natijalari mijoz va bank munosabatlarini marketing tamoyillari asosida tartibga solish mexanizmining nazariy asoslari bo‘yicha bir qator muhim xulosalarni shakllantirish imkonini berdi.

Birinchidan, munosabatlar marketingi paradigmasi bank sektorida mijozlar bilan uzoq muddatli hamkorlikni rivojlantirishda fundamental ahamiyatga ega. Berry (1983) va Grönroos (1994) tomonidan ishlab chiqilgan yondashuvlar moliyaviy xizmatlarning o‘ziga xos xususiyatlariga to‘liq mos keladi, chunki bank xizmatlari yuqori darajadagi ishonch, barqarorlik va doimiy muloqotni talab etadi.

Ikkinchidan, Morgan va Hunt (1994) tomonidan ishlab chiqilgan ishonch–majburiyat nazariyasi bank-mijoz munosabatlarida markaziy o‘rin tutadi. Empirik tadqiqotlar ishonch va majburiyat mijozlar sadoqati, qoniqishi hamda ularni saqlab qolish darajasiga ijobiy ta’sir ko‘rsatishini tasdiqlaydi. Shu sababli banklar munosabatlar marketingi strategiyalarida aynan ushbu omillarga ustuvor ahamiyat berishlari lozim.

Uchinchidan, Parasuraman va boshqalar (1988) tomonidan ishlab chiqilgan SERVQUAL modeli bank xizmatlari sifatini baholash va takomillashtirish uchun samarali instrument hisoblanadi. Moddiy ko‘rsatkichlar, ishonchlilik, sezgirlik, kafolat va hamdardlik kabi o‘lchovlar bank xizmatining barcha asosiy jihatlarini qamrab oladi. Raqamli transformatsiya sharoitida ushbu modelni elektron va mobil kanallarga moslashtirish zarur.

To‘rtinchidan, mijozlarni saqlashning iqtisodiy samaradorligi yuqori darajada ekanligi tasdiqlandi. Reichheld va Sasser (1990) tadqiqotlariga ko‘ra, mijozlarni saqlash darajasining 5 foizga oshishi foydaning 25–95 foizgacha o‘shishiga olib kelishi mumkin. Bu esa banklar uchun yangi mijozlarni jalb qilish bilan bir qatorda mavjud mijozlar bilan aloqalarni mustahkamlash strategiyasining ustuvorligini ko‘rsatadi.

Beshinchidan, CRM tizimlari va raqamli texnologiyalar bank-mijoz munosabatlarini boshqarishning asosiy vositalariga aylanmoqda. Global CRM bozorining jadal o‘shishi va sun‘iy intellekt texnologiyalarining keng qo‘llanilishi bank sektorida mijozga yo‘naltirilgan boshqaruv modelining shakllanayotganini tasdiqlaydi.

Tadqiqot natijalariga asosanib, quyidagi takliflar ishlab chiqildi:

1. O‘zbekiston banklari munosabatlar marketingi strategiyalarini ishlab chiqishda Berry va Grönroos konsepsiyalariga tayangan holda mijozlarni jalb qilish, saqlash va uzoq muddatli hamkorlikni mustahkamlashga qaratilgan kompleks yondashuvni joriy etishlari maqsadga muvofiq.

2. Banklarda mijozlar ishonchi va majburiyatini shakllantirishga qaratilgan maxsus dasturlar ishlab chiqilishi zarur. Ishonch va majburiyat ko‘rsatkichlarini muntazam o‘lchash va monitoring qilish tizimini joriy etish tavsiya etiladi.

3. Bank xizmatlari sifatini baholashda SERVQUAL modelini mahalliy sharoitlarga moslashtirib qo‘llash, shuningdek raqamli kanallar uchun E-S-QUAL va M-S-QUAL instrumentlaridan foydalanish maqsadga muvofiq.

4. Mijozlarni saqlash strategiyalariga ustuvor ahamiyat berish lozim. Sodiqlik dasturlari, shaxsiylashtirilgan xizmatlar va proaktiv kommunikatsiya mexanizmlarini joriy etish orqali mijozlar bilan barqaror munosabatlarni mustahkamlash mumkin.

5. Zamonaviy CRM tizimlarini keng joriy etish va sun‘iy intellekt texnologiyalarini integratsiya qilishni jadallashtirish zarur. “Raqamli O‘zbekiston – 2030” strategiyasi doirasida bank sektorining raqamli transformatsiyasini tizimli qo‘llab-quvvatlash muhim ahamiyat kasb etadi.

Kelgusida ishlab chiqilgan konseptual modelni empirik tekshirish, O‘zbekiston bank sektori uchun moslashtirilgan SERVQUAL instrumentini ishlab chiqish hamda raqamli transformatsiyaning mijozlar sadoqati va moliyaviy natijalarga ta’sirini chuqur tahlil qilish istiqbolli ilmiy yo‘nalishlar sifatida tavsiya etiladi.

4 Manba: McKinsey, Citi GPS va J.D. Power hisobotlari asosida muallif tomonidan tuzilgan



FOYDALANILGAN ADABIYOTLAR RO'YXATI

1. Veritis. (2025). CRM in Banking: Top Implementation Challenges and Solutions. <https://www.veritis.com/blog/overcoming-challenges-in-implementing-crm-in-banking/>
2. Berry, L. L. (1983). Relationship Marketing. In *Emerging Perspectives on Services Marketing*. Chicago: American Marketing Association, 25-28.
3. GlobalCIO. (2024). Current aspects of digitalization in Uzbekistan. <https://globalcio.com/articles/main/current-aspects-of-digitalization-in-uzbekistan/>
4. Gronroos, C. (1994). From Marketing Mix to Relationship Marketing: Towards a Paradigm Shift in Marketing. *Management Decision*, 32(2), 4-20.
5. Morgan, R. M., & Hunt, S. D. (1994). The Commitment-Trust Theory of Relationship Marketing. *Journal of Marketing*, 58(3), 20-38. <https://journals.sagepub.com/doi/10.1177/002224299405800302>
6. Parasuraman, A., Zeithaml, V. A., & Berry, L. L. (1988). SERVQUAL: A Multiple-Item Scale for Measuring Consumer Perceptions of Service Quality. *Journal of Retailing*, 64(1), 12-40. <https://www.researchgate.net/publication/225083802>
7. Al-Hawari, M. A., et al. (2019). The Service Quality Dimensions that Affect Customer Satisfaction in the Jordanian Banking Sector. *Sustainability*, 11(4), 1113. <https://www.mdpi.com/2071-1050/11/4/1113>
8. Reichheld, F. F., & Sasser, W. E. (1990). Zero Defections: Quality Comes to Services. *Harvard Business Review*, 68(5), 105-111.
9. Gallo, A. (2014). The Value of Keeping the Right Customers. *Harvard Business Review*. <https://hbr.org/2014/10/the-value-of-keeping-the-right-customers>
10. Bain & Company. (2001). Prescription for cutting costs: Loyal relationships. https://media.bain.com/Images/BB_Prescription_cutting_costs.pdf
11. Bavarsad Pegah, N. (2023). Optimizing Customer Relationship Management for Enhanced Banking Service Quality. SSRN. https://papers.ssrn.com/sol3/papers.cfm?abstract_id=4890433
12. Hidayat, K., & Idrus, M. I. (2023). The effect of relationship marketing towards switching barrier, customer satisfaction, and customer trust on bank customers. *Journal of Innovation and Entrepreneurship*, 12, 29. <https://innovation-entrepreneurship.springeropen.com/articles/10.1186/s13731-023-00270-7>
13. Kotler, P., & Keller, K. L. (2009). *Marketing Management* (13th ed.). Pearson Prentice Hall.
14. Kosiba, J. P., et al. (2024). Marketing communications' dimensions and brand loyalty in the banking sector. *Revista de Gestão*, 31(1), 115. <https://www.emerald.com/rege/article/31/1/115/1235801>
15. Statista. (2024). Bank customer satisfaction worldwide in 2024. <https://www.statista.com/statistics/1097080/consumer-satisfaction-score-of-banks-worldwide-by-country/>
16. Statista. (2024). Bank customer satisfaction with digital services worldwide in 2024. <https://www.statista.com/statistics/1192188/bank-consumer-digital-services-satisfaction-score-worldwide-by-country/>
17. American Bankers Association. (2024). Consumer Survey Banking Methods 2024. <https://www.aba.com/about-us/press-room/press-releases/consumer-survey-banking-methods-2024>
18. J.D. Power. (2024). 2024 U.S. National Banking Satisfaction Study. <https://www.jdpower.com/business/press-releases/2024-us-national-banking-satisfaction-study>
19. FICO. (2024). 2024 Bank Customer Experience Survey: US. <https://www.lifehealth.com/2024-u-s-bank-customer-experience-survey/>
20. ABA Banking Journal. (2024). Harnessing the power of customer relationship management. <https://bankingjournal.aba.com/2024/06/harnessing-the-power-of-customer-relationship-management/>
21. Vacuumlabs. (2025). Customer Relationship Management in Banking. <https://vacuumlabs.com/customer-relationship-management-banking/>
22. ACM Digital Library. (2024). The Role of Investment in Accelerating Digital Transformation within The Economy of Uzbekistan. <https://dl.acm.org/doi/10.1145/3726122.3726274>
23. BS/2. (2024). How BS/2 is Involved in Uzbekistan's Banking Digital Transformation. <https://bs2.lt/company-news/how-bs-2-is-involved-in-uzbekistans-banking-digital-transformation/>
24. Tashkent Times. (2024). Uzbekistan's banking sector: gradual transformation amid structural challenges. <https://tashkenttimes.uz/finances/12696-uzbekistan-s-banking-sector-gradual-transformation-amid-structural-challenges-and-new-risks-fit>
25. UXDA. (2025). AI Gold Rush: Rewriting the CX in Digital Banking. <https://www.theuxda.com/blog/ai-gold-rush-21-digital-banking-ai-case-studies-cx-transformation>



IQTISODIYOT & TARAQQIYOT

Ijtimoiy, iqtisodiy, texnologik, ilmiy, ommabop jurnal

Ingliz tili muharriri: Feruz Hakimov

Musahhih: Zokir ALIBEKOV

Sahifalovchi va dizayner: Oloviddin Sobir o'g'li

2025-yil, may.

© Materiallar ko'chirib bosilganda "Yashil" iqtisodiyot va taraqqiyot" jurnali manba sifatida ko'rsatilishi shart. Jurnalda bosilgan material va reklamalardagi dalillarning aniqligiga mualliflar ma'sul. Tahririyat fikri har vaqt ham mualliflar fikriga mos kelamasligi mumkin. Tahririyatga yuborilgan materiallar qaytarilmaydi.

Mazkur jurnalda maqolalar chop etish uchun quyidagi havolalarga maqola, reklama, hikoya va boshqa ijodiy materiallar yuborishingiz mumkin.
Materiallar va reklamalar pullik asosda chop etiladi.

EI.Pochta: sq143235@gmail.com

Bot: @iqtisodiyot_77

Tel.: 93 718 40 07

Jurnalga istalgan payt quyidagi rekvizitlar orqali obuna bo'lishingiz mumkin. Obuna bo'lgach, @iqtisodiyot_77 telegram sahifamizga to'lov haqidagi ma'lumotni skrinshot yoki foto shaklida jo'natishingizni so'raymiz. Shu asosda har oygi jurnal yangi sonini manzilingizga jo'natamiz.

"Yashil" iqtisodiyot va taraqqiyot" jurnali 03.11.2022-yildan O'zbekiston Respublikasi Prezidenti Adminstratsiyasi huzuridagi Axborot va ommaviy kommunikatsiyalar agentligi tomonidan №566955 reyestr raqami tartibi bo'yicha ro'yxatdan o'tkazilgan.

Litsenziya raqami: №046523. PNFL: 30407832680027

Manzilimiz: Toshkent shahar, Mirzo Ulug'bek tumani
Kumushkon ko'chasi, 26-uy.



Jurnal sayti: <https://yashil-iqtisodiyot-taraqqiyot.uz>
