



XIZMAT KO'RSATISH KORXONALARINI RIVOJLANTIRISHDA  
PERSONAL MARKETINGNING AHAMIYATI

*Isakova Naima Ikromjonovna*

*Urganch davlat universiteti mustaqil tadqiqotchisi  
Toshkent davlat iqtisodiyot universiteti dotsenti, PhD*

*E-mail: [noimaisakova@gmail.ru](mailto:noimaisakova@gmail.ru)*

*ORCID: [0009-0008-3370-6882](https://orcid.org/0009-0008-3370-6882)*

**Annotatsiya:** Ushbu tezisdagi xizmat ko'rsatish korxonalarini rivojlantirishda personal marketingning o'рни va ahamiyati tadqiq etilgan. Personal marketing xodimlarni jalb qilish, ularni rag'batlantirish, kasbiy rivojlantirish va korxonaga maqsadlariga yo'naltirishning muhim vositasi sifatida qaraladi. Tadqiqot davomida inson resurslarini samarali boshqarish va xodimlar salohiyatidan to'liq foydalanishning korxonaga raqobatbardoshligiga ta'siri baholangan. Natijalar personal marketingning xizmat sifati, mehnat unumdorligi va mijozlar qoniqishini oshirishdagi muhim rolini tasdiqlaydi.

**Kalit so'zlar:** personal marketing, inson resurslari, xizmat ko'rsatish korxonasi, xodimlar motivatsiyasi, raqobatbardoshlik, xizmat sifati.

**ЗНАЧЕНИЕ ПЕРСОНАЛЬНОГО МАРКЕТИНГА В РАЗВИТИИ  
ПРЕДПРИЯТИЙ СФЕРЫ УСЛУГ**

**Исакова Наима Икромжоновна**

Независимый исследователь Ургенчского государственного  
университета

Доцент Ташкентского государственного экономического  
университета, кандидат экономических наук

Электрон почта: [noimaisakova@gmail.ru](mailto:noimaisakova@gmail.ru)

ORCID : [0009-0008-3370-6882](https://orcid.org/0009-0008-3370-6882)

**Аннотация:** В тезисе исследуется роль и значение персонального маркетинга в развитии предприятий сферы услуг. Персональный



маркетинг рассматривается как важный инструмент привлечения, мотивации, профессионального развития сотрудников и их ориентации на цели предприятия. Оценено влияние эффективного управления человеческими ресурсами и использования кадрового потенциала на конкурентоспособность предприятия. Результаты подтверждают значимую роль персонального маркетинга в повышении качества услуг, производительности труда и удовлетворенности клиентов.

**Ключевые слова:** персональный маркетинг, человеческие ресурсы, предприятие сферы услуг, мотивация персонала, конкурентоспособность, качество услуг.

## THE IMPORTANCE OF PERSONNEL MARKETING IN THE DEVELOPMENT OF SERVICE ENTERPRISES

**Isakova Naima Ikromjonovna**

Independent researcher at Urgench State University

Associate professor at Tashkent State University of Economics, PhD

E-mail: [noimaisakova@gmail.ru](mailto:noimaisakova@gmail.ru)

ORCID: [0009-0008-3370-6882](https://orcid.org/0009-0008-3370-6882)

**Abstract:** This thesis explores the role and significance of personnel marketing in the development of service enterprises. Personnel marketing is considered an important tool for attracting, motivating, and professionally developing employees while aligning them with organizational goals. The impact of effective human resource management and workforce potential utilization on enterprise competitiveness is assessed. The findings confirm the significant role of personnel marketing in improving service quality, labor productivity, and customer satisfaction.

**Keywords:** personnel marketing, human resources, service enterprise, employee motivation, competitiveness, service quality.

**KIRISH**

Xizmat ko‘rsatish korxonalarida inson resurslari korxonaga muvaffaqiyatini belgilovchi asosiy omillardan biri hisoblanadi. Xodimlarning bilim va ko‘nikmalari, ularning motivatsiyasi hamda mijozlar bilan ishlash madaniyati xizmatlar sifatiga bevosita ta‘sir ko‘rsatadi. Shu sababli zamonaviy boshqaruv tizimida personal marketing konsepsiyasiga alohida e‘tibor qaratilmoqda.

Personal marketing korxonaning malakali kadrlarni jalb etish, saqlab qolish va rivojlantirishga qaratilgan faoliyatini ifodalaydi. Xodimlarning ehtiyojlarini o‘rganish va ular uchun qulay mehnat sharoitlarini yaratish korxonaning raqobatbardoshligini oshirishga xizmat qiladi. Mazkur mavzu xizmat ko‘rsatish korxonalarida personal marketingning ahamiyatini ilmiy jihatdan asoslash va uning samaradorligini baholashga bag‘ishlangan.

**ASOSIY QISM**

Bozor iqtisodiyoti sharoitida inson resurslari korxonaning eng muhim strategik resurslaridan biri hisoblanadi. Shu sababli personal marketing konsepsiyasi xizmat ko‘rsatish korxonalarida alohida ahamiyat kasb etmoqda [1].

Desslarning fikricha, personal marketing korxonaning malakali xodimlarni jalb qilish, rivojlantirish va saqlab qolishga qaratilgan faoliyati hisoblanadi [2]. Bu esa korxonaga samaradorligini oshirish va xizmatlar sifatini yaxshilashga xizmat qiladi.

Armstrong inson resurslarini boshqarish tizimida xodimlarning ehtiyojlarini o‘rganish va ularni rag‘batlantirish mexanizmlarining muhimligini asoslaydi [3].

Kotler personal marketingni ichki marketing konsepsiyasining muhim tarkibiy qismi sifatida ko‘rib chiqadi. Unga ko‘ra, korxonaga xodimlari ichki mijozlar sifatida qaralishi va ular uchun qulay ish muhitini yaratish zarur [4].

Lovelock xizmat ko‘rsatish korxonalarida xodimlarning kasbiy malakasi va motivatsiyasi xizmat sifati darajasiga bevosita ta‘sir qilishini qayd etadi [5].



Soʻnggi tadqiqotlarda personal marketing va korporativ madaniyat oʻrtasidagi bogʻliqlik keng oʻrganilmoqda. Tadqiqotchilar korporativ madaniyatning rivojlanishi xodimlar sodiqligi va mehnat unumdorligini oshirishga xizmat qilishini taʼkidlaydilar [6].

Raqamli texnologiyalarning joriy etilishi personal marketing faoliyatini ham yangi bosqichga olib chiqdi. Zamonaviy HR-analitika vositalari xodimlar faoliyatini baholash va boshqarish samaradorligini oshirish imkonini bermoqda [7].

Ilmiy manbalarda personal marketing korxonalar raqobatbardoshligini oshirish va xizmatlar sifatini yaxshilashning muhim omillaridan biri sifatida eʼtirof etiladi [8–9].

Tadqiqotda ilmiy abstraksiya, tizimli yondashuv, qiyosiy tahlil, mantiqiy fikrlash va umumlashtirish usullaridan foydalanildi. Personal marketing va inson resurslarini boshqarishga oid zamonaviy ilmiy manbalar tahlil qilindi. Xodimlarni jalb qilish, ularni ragʻbatlantirish, kasbiy rivojlantirish hamda korxonalar maqsadlariga yoʻnaltirish jarayonlarining nazariy asoslari oʻrganildi. Tizimli yondashuv asosida personal marketingning xizmat koʻrsatish korxonalar faoliyati samaradorligiga taʼsiri baholandi. Shuningdek, personal marketing va xizmat sifati, mehnat unumdorligi hamda korxonalar raqobatbardoshligi oʻrtasidagi bogʻliqlik nazariy jihatdan tahlil qilindi. Tadqiqot natijalari asosida personal marketingni rivojlantirish boʻyicha ilmiy xulosalar va tavsiyalar shakllantirildi.

Bozor iqtisodiyoti sharoitida xizmat koʻrsatish korxonalarining muvaffaqiyatli faoliyati koʻp jihatdan inson resurslarining sifati va ulardan samarali foydalanishga bogʻliq. Xizmatlar sohasida isteʼmolchilar bilan bevosita muloqotning mavjudligi xodimlarning kasbiy tayyorgarligi, malakasi va motivatsiyasini korxonalar muvaffaqiyatining asosiy omillaridan biriga aylantiradi. Shu sababli personal marketing xizmat koʻrsatish korxonalarini rivojlantirishning muhim vositasi sifatida eʼtirof etilmoqda.



Personal marketing korxonaning mehnat bozorida jozibador ish beruvchi sifatida shakllanishiga xizmat qiladi. Tahlillar shuni ko'rsatadiki, malakali va tajribali xodimlarni jalb qilishga muvaffaq bo'lgan korxonalar xizmatlar sifati va mijozlar qoniqishi bo'yicha yuqori natijalarga erishmoqda. Zamonaviy mehnat bozorida korxonalar nafaqat iste'molchilar, balki malakali mutaxassislar uchun ham raqobatlashmoqda.

Xodimlarni tanlash va joylashtirish personal marketingning muhim tarkibiy qismi hisoblanadi. To'g'ri tanlangan kadrlar korxonada faoliyati samaradorligini oshiradi va xizmat ko'rsatish jarayonlarining sifatli tashkil etilishiga yordam beradi. Tahlillar natijalariga ko'ra, kadrlarni tanlashda kasbiy bilim bilan bir qatorda kommunikativ ko'nikmalar va mijozlarga xizmat ko'rsatish madaniyatiga ham alohida e'tibor qaratilishi zarur.

Personal marketingning asosiy vazifalaridan biri xodimlarni rag'batlantirish hisoblanadi. Moddiy va nomoddiy rag'batlantirish vositalari xodimlarning mehnat unumdorligini oshirishga xizmat qiladi. Tadqiqotlar shuni ko'rsatadiki, o'z mehnati qadrlanayotganini his qilgan xodimlar korxonada maqsadlariga erishishda faolroq ishtirok etadi va mijozlarga sifatli xizmat ko'rsatishga intiladi.

Xodimlarning kasbiy rivojlanishini ta'minlash personal marketingning muhim yo'nalishlaridan biridir. Ta'lim va malaka oshirish dasturlari orqali xodimlarning bilim va ko'nikmalarini rivojlantirish xizmatlar sifati va korxonada samaradorligini oshirish imkonini beradi. Ayniqsa, raqamli texnologiyalar jadal rivojlanayotgan sharoitda xodimlarning zamonaviy bilimlarga ega bo'lishi muhim ahamiyat kasb etadi.

Tahlillar natijasida korporativ madaniyatning personal marketingdagi o'rnini ham muhim ekanligi aniqlandi. Korxonada sog'lom psixologik muhitning mavjudligi, jamoaviy hamkorlik va ochiq kommunikatsiyalar xodimlarning korxonaga sodiqligini oshiradi. Bu esa o'z navbatida xizmatlar sifati va mijozlar qoniqishiga ijobiy ta'sir ko'rsatadi.

Ichki marketing konsepsiyasi personal marketingning zamonaviy shakllaridan biri sifatida keng qo'llanilmoqda. Ushbu yondashuvga ko'ra, xodimlar korxonaning ichki mijozlari sifatida qaraladi. Ularning ehtiyojlarini o'rganish va qondirish orqali tashqi mijozlarga ko'rsatiladigan xizmatlar sifatini yaxshilash mumkin bo'ladi.

Raqamli texnologiyalarning rivojlanishi personal marketing faoliyatiga ham sezilarli ta'sir ko'rsatmoqda. Zamonaviy HR-platformalar, elektron baholash tizimlari va xodimlar faoliyatini monitoring qilish vositalari inson resurslarini boshqarish samaradorligini oshirmoqda. Bu esa kadrlar siyosatini yanada takomillashtirish imkonini bermoqda.

Tahlillar shuni ko'rsatadiki, personal marketing va xizmatlar sifati o'rtasida kuchli bog'liqlik mavjud. Motivatsiyalangan va malakali xodimlar mijozlar ehtiyojlarini yaxshiroq tushunadi, xizmatlarni sifatli taqdim etadi va korxonaning ijobiy imijini shakllantirishga hissa qo'shadi. Natijada korxonada bozorda raqobat ustunligiga ega bo'ladi.

Tadqiqot natijalari personal marketing xizmat ko'rsatish korxonalarining strategik rivojlanishida muhim o'rin tutishini ko'rsatdi. Xodimlarni jalb qilish, rivojlantirish va rag'batlantirishga qaratilgan samarali personal marketing siyosati korxonada samaradorligini oshirish, xizmatlar sifatini yaxshilash va mijozlar qoniqishini ta'minlashning muhim omili hisoblanadi. Shu sababli xizmat ko'rsatish korxonalarida personal marketing faoliyatini takomillashtirish ustuvor vazifalardan biri sifatida qaralishi lozim.

### **XULOSA VA TAKLIFLAR**

Tadqiqot natijalari personal marketing xizmat ko'rsatish korxonalarining samarali faoliyat yuritishi va raqobatbardoshligini oshirishda muhim strategik vosita ekanligini ko'rsatdi. Zamonaviy iqtisodiyot sharoitida inson resurslari korxonaning eng qimmatli aktivlaridan biri hisoblanadi. Ayniqsa, xizmatlar sohasida xodimlarning bilim va ko'nikmalari, kasbiy tayyorgarligi hamda



mijozlar bilan ishlash madaniyati korxonaga muvaffaqiyatini belgilovchi asosiy omillardan biri hisoblanadi.

Tadqiqot davomida personal marketingning asosiy vazifalari xodimlarni jalb qilish, tanlash, rivojlantirish, ragʻbatlantirish va korxonaga sodiqligini oshirishdan iborat ekanligi aniqlandi. Personal marketing orqali korxonaga mehnat bozorida jozibador ish beruvchi sifatida shakllanadi va malakali mutaxassislarni oʻziga jalb qilish imkoniyatiga ega boʻladi. Bu esa xizmatlar sifati va korxonaga samaradorligining oshishiga xizmat qiladi.

Tahlillar natijasida xodimlarning motivatsiyasi va mehnat unumdorligi oʻrtasida bevosita bogʻliqlik mavjudligi aniqlandi. Moddiy va nomoddiy ragʻbatlantirish tizimlarining samarali tashkil etilishi xodimlarning ishga boʻlgan qiziqishini oshiradi, xizmat koʻrsatish sifatini yaxshilaydi va mijozlar qoniqishini taʼminlaydi. Shu bilan birga, xodimlarning kasbiy rivojlanishiga qaratilgan investitsiyalar korxonaning uzoq muddatli raqobatbardoshligini taʼminlaydi.

Tadqiqot natijalari ichki marketing konsepsiyasining ahamiyatini ham tasdiqladi. Korxonaga xodimlarini ichki mijoz sifatida koʻrish va ularning ehtiyojlarini qondirish xizmatlar sifati oshirishga yordam beradi. Xodimlar qoniqishining ortishi esa bevosita mijozlar qoniqishiga ijobiy taʼsir koʻrsatadi.

Shuningdek, raqamli texnologiyalarning personal marketingdagi oʻrni tobora ortib borayotgani kuzatildi. Zamonaviy HR-platformalar, elektron baholash tizimlari va xodimlar faoliyatini monitoring qilish vositalari inson resurslarini boshqarish samaradorligini sezilarli darajada oshirmoqda. Bu esa kadrlar siyosatini yanada takomillashtirish imkoniyatini yaratadi.

Yuqoridagi natijalardan kelib chiqib, quyidagi takliflarni ilgari surish mumkin:

Birinchi, xizmat koʻrsatish korxonalarida personal marketing strategiyasini ishlab chiqish va uni korxonaning umumiy rivojlanish strategiyasi bilan uygʻunlashtirish zarur.

Ikkinchidan, malakali xodimlarni jalb qilish va saqlab qolish maqsadida mehnat sharoitlarini yaxshilash, raqobatbardosh ish haqi tizimini joriy etish va ijtimoiy qo‘llab-quvvatlash choralarini kengaytirish tavsiya etiladi.

Uchinchidan, xodimlarning kasbiy malakasini oshirish va ularni zamonaviy bilim hamda ko‘nikmalar bilan ta‘minlash uchun muntazam o‘quv dasturlarini tashkil etish lozim.

To‘rtinchidan, ichki marketing va korporativ madaniyatni rivojlantirishga alohida e‘tibor qaratish maqsadga muvofiqdir. Bu xodimlarning korxonaga sodiqligini oshirishga xizmat qiladi.

Beshinchidan, personal marketing faoliyatida zamonaviy HR-texnologiyalar va raqamli boshqaruv tizimlaridan keng foydalanish tavsiya etiladi.

Oltinchidan, xodimlarning faoliyatini baholashning shaffof va adolatli tizimini yaratish, ularning tashabbuslarini rag‘batlantirish hamda innovatsion g‘oyalarni qo‘llab-quvvatlash zarur.

Xulosa qilib aytganda, personal marketing xizmat ko‘rsatish korxonalarining barqaror rivojlanishi, xizmatlar sifatining oshishi va korxonalar raqobatbardoshligining mustahkamlanishida muhim o‘rin tutadi. Inson resurslarini samarali boshqarish va xodimlar salohiyatidan to‘liq foydalanish korxonalarining uzoq muddatli muvaffaqiyatini ta‘minlaydigan asosiy omillardan biri hisoblanadi.

#### FOYDALANILGAN ADABIYOTLAR

1. OECD. *Human Capital and Productivity Report 2024*.
2. Dessler G. *Human Resource Management*. 17th Edition. Pearson, 2024.
3. Armstrong M. *Armstrong's Handbook of Human Resource Management Practice*. Kogan Page, 2024.
4. Kotler P., Keller K.L. *Marketing Management*. Pearson, 2022.

5. Lovelock C., Wirtz J. *Services Marketing*. Pearson, 2022.
6. Bratton J., Gold J. *Human Resource Management*. Red Globe Press, 2023.
7. CIPD. *People Management and HR Trends Report 2024*.
8. World Bank. *Human Capital Review 2024*.
9. ILO. *Global Employment Trends Report 2024*.

