XIZMAT KO‘RSATISH SOHASINI BOSHQARISHNING MOHIYATI VA IQTISODIYOTNI RAQAMLASHTIRISHNING XIZMAT KO‘RSATISH SOHASIGA TA’SIRI

[1]Qalmuratov Baxtiyar Seytmuratovich, [2]Maratova Mexribanu Baxtiyar qizi
[1]Berdaq nomidagi QQDU i.f.d. professor, [2]Berdaq nomidagi QQDU Mustaqil izlanuvchi
https://doi.org/10.5281/zenodo.19220587

Annotatsiya. *Mazkur maqolada xizmat ko‘rsatish sohasini boshqarishning nazariy va amaliy asoslari tahlil qilingan. Xizmat ko‘rsatish sohasining milliy iqtisodiyotdagi o‘rni, uning samaradorligini oshirishda zamonaviy boshqaruv usullarining ahamiyati yoritib berilgan. Shuningdek, iqtisodiyotni raqamlashtirish jarayonlarining xizmat ko‘rsatish sohasiga ta’siri, xususan, raqamli texnologiyalarni joriy etish orqali xizmatlar sifatini oshirish, xarajatlarni kamaytirish va mijozlarga qulaylik yaratish masalalari ko‘rib chiqilgan.*

Kalit so‘zlar: *xizmat ko‘rsatish sohasi, boshqaruv, raqamlashtirish, raqamli iqtisodiyot, innovatsiyalar, xizmat sifati, samaradorlik, axborot-kommunikatsiya texnologiyalari, raqamli transformatsiya, mijozlarga yo‘naltirilganlik, raqobatbardoshlik, xizmatlar bozori.*

Аннотация. *В этой статье проанализированы теоретические и практические основы управления услугами. Подчеркивается роль сферы услуг в национальной экономике, важность современных методов управления в повышении ее эффективности. Также рассмотрены вопросы влияния процессов цифровизации экономики на сферу услуг, в частности, повышения качества услуг за счет внедрения цифровых технологий, снижения затрат и создания удобств для клиентов.*

Ключевые слова: *сфера услуг, управление, цифровизация, цифровая экономика, инновации, качество услуг, эффективность, информационно-коммуникационные технологии, цифровая трансформация, ориентация на клиентов, конкурентоспособность, рынок услуг.*

Abstract. *This article analyzes the theoretical and practical foundations of service management. The role of the service sector in the national economy is emphasized, the importance of modern management methods in increasing its efficiency. The issues of the impact of the processes of digitalization of the economy on the service sector, in particular, improving the quality of services through the introduction of digital technologies, reducing costs and creating amenities for customers, were also considered.*

Key words: *service sector, management, digitalization, digital economy, innovation, service quality, efficiency, information and communication technologies, digital transformation, customer orientation, competitiveness, service market.*

KIRISH

Bugungi kunlarga kelib xalqaro miqyosda ham, milliy miqyosda kundalik turmushda juda katta o‘zgarishlar yuz bermoqda. Bu avvalo, ijtimoiy-iqtisodiy jarayonlarda yaqqol ko‘zga tashlanib, bu o‘zgarishlarning barchasi bugungi kungacha insoniyat sivilizatsiyasi rivojlanishi davomida ro‘y bergan eng katta va so‘nggi texnologiyalardan biri – raqamlashtirish texnologiyalari asosida ro‘y bermoqda.

Insoniyat hayoti davomida yaratilgan barcha yangiliklarning dastlabki bosqichlarida bo‘lganidek, raqamlashtirish texnologiyalarining joriy qilinishida ham biryo‘la ularning ham ijobiy, ham salbiy jihatlari namoyon bo‘layotganini ta’kidlab o‘tish zarur bo‘ladi – bunda agar raqamli texnologiyalarning ijobiy xususiyatlari ijtimoiy-iqtisodiy faoliyatni ancha yengillatishida ko‘zga tashlansa, salbiy xususiyatlari esa ko‘pincha tarbiyaviy masalalarga doir bo‘lgan holatlarda namoyon bo‘lmoqda (masalan, yoshlarning raqamli texnologiyalarga mukkasidan ketib, o‘z ustida ishlamay qo‘yishlari, Internet tarmog‘i orqali turli xil nojo‘ya ta’sirlar yuzaga kelishi, hatto, kiberqalloblik holatlari ro‘y berishiga olib kelishi va h.k.).

Shu bilan birga, raqamlashtirish jarayoni bugungi kunda iqtisodiyotning barcha tarmoqlariga, ayniqsa, xizmat ko‘rsatish sohasiga chuqur kirib bormoqda. Xizmatlar bozori tobora kengayib borayotgan bir sharoitda ushbu sohani samarali boshqarish, zamonaviy texnologiyalar asosida rivojlantirish muhim ahamiyat kasb etadi. Raqamli texnologiyalar xizmat ko‘rsatish jarayonlarini avtomatlashtirish, tezkorlik va aniqlikni oshirish, mijozlarga xizmat ko‘rsatish sifatini yaxshilash imkonini bermoqda.

Bundan tashqari, raqamli iqtisodiyot sharoitida xizmat ko‘rsatish korxonalarining raqobatbardoshligi ko‘p jihatdan ularning innovatsion yondashuvlarni qanchalik samarali joriy eta olishiga bog‘liqdir. Shu sababli xizmat ko‘rsatish sohasini boshqarishning zamonaviy mexanizmlarini ishlab chiqish va amaliyotga tatbiq etish dolzarb masalalardan biri hisoblanadi.

MAVZUGA OID ADABIYOTLAR TAHLILI

Xizmatlar sohasida boshqaruv jarayonlarini raqamlashtirish bo‘yicha bir ыancha xorijiy va mahalliy tadqiqotchilar o‘zlarining qarashlarini ilmiy jihatdan yoritib berganlar. Jumladan, xorijiy olimlardan Domingo Ribeiro-Soriano, Noelia Romero-Castro, M. Ángeles López-Cabarcos, Vanessa Miramontes Viña[2], Shehadeh M., Almohtaseb A., Aldehayyat J., Abu-Al Sondos I.A.[8], Monton A.L.[7], Vrana J., Singh R.[10], Verhoef P.C., Broekhuizen T., Bart Y., Bhattacharya A., Dong J.Q., Fabian N., Haenlein M.[9], Martínez-Caro E., Cegarra-Navarro J.G., Alfonso-Ruiz F.J.[6], Kretschmer T., Khashabi P.[5], Zhou J., Mavondo F.T., Saunders S.G.[11], Jantunen A., Puumalainen K., Saarenketo S., Kyläheiko K.[3], Rha J.S., Lee H.H[4]. kabi tadqiqotchilar o‘z ilmiy ishlarida hozirgi davr xizmatlar sohasining raqamlashtirish jarayonida bosib o‘tgan yo‘li, uning asosiy tendensiyalari va istiqboldagi rivojlanish yo‘nalishlari bo‘yicha muammolarini o‘rgandilar.

MDH olimlaridan esa Burmenko T.D.[13], G.A.Avanesova.[14], Miroshnikov I.N., Auzan A., Kelimbetov K.[12], Kameneva Ye.A.[17], Maniskaya L.N., Jukov B.M.[18] va boshqalar rejali iqtisodiyotdan bozor iqtisodiyotiga o‘tish davrida xizmatlar sohasiga raqamlashtirish tendensiyalarining joriy qilinishi va sohaning raqamli rivojlanish jarayonlari masalalarini ko‘rib chiqqanlar.

O‘zbekistonlik tadqiqotchi-olimlardan esa M. M. Muxammedov[21], I. Ochilov[23], S.S. Gulyamov[15], M.Q. Pardayev[20], Sh.N. Zaynutdinov[16] va boshqalar mamlakatimizda raqamli texnologiyalar asosida xizmatlar sohasini rivojlantirishning keng miqyosli muammolarini tadqiq qilganlar.

TADQIQOTDA QO‘LLANILGAN METODLAR

Mazkur muammoni tadqiqotining bir qator usullardan foydalanish asosida o‘rganilgan, jumladan, asosan xorijiy tajribalarni monografik tahlillar natijalarini monografik tadqiqot, analiz va sintez, tizimli tahlil kabi iqtisodiy usullar asosida o‘rganilib, iqtisodiyotni raqamlashtirish jarayonlarining xizmat ko‘rsatish sohasiga ta’sirini baholashda tizimli yondashuv va taqqoslash

usullaridan foydalanildi. Shuningdek, xizmatlar bozoridagi zamonaviy tendensiyalarni aniqlash maqsadida statistik ma'lumotlarni tahlil qilish, guruhlash va umumlashtirish usullari ishlatildi.

TAHLIL VA NATIJALAR

Tadqiqot jarayonida xizmat ko‘rsatish sohasini boshqarishda raqamli texnologiyalarni joriy etishning asosiy yo‘nalishlari tahlil qilindi. Olib borilgan tahlillar shuni ko‘rsatdiki, raqamlashtirish jarayoni xizmatlar ko‘rsatish tezligi va sifatini sezilarli darajada oshirish imkonini beradi.

Shuningdek, raqamli yechimlarni qo‘llash orqali korxonalar xarajatlarini kamaytirish va mijozlar ehtiyojlarini yanada aniqroq qondirish imkoniyatlari kengaymoqda. Tadqiqot natijalari xizmat ko‘rsatish sohasida innovatsion yondashuvlarning ahamiyati ortib borayotganini ko‘rsatib bunda:

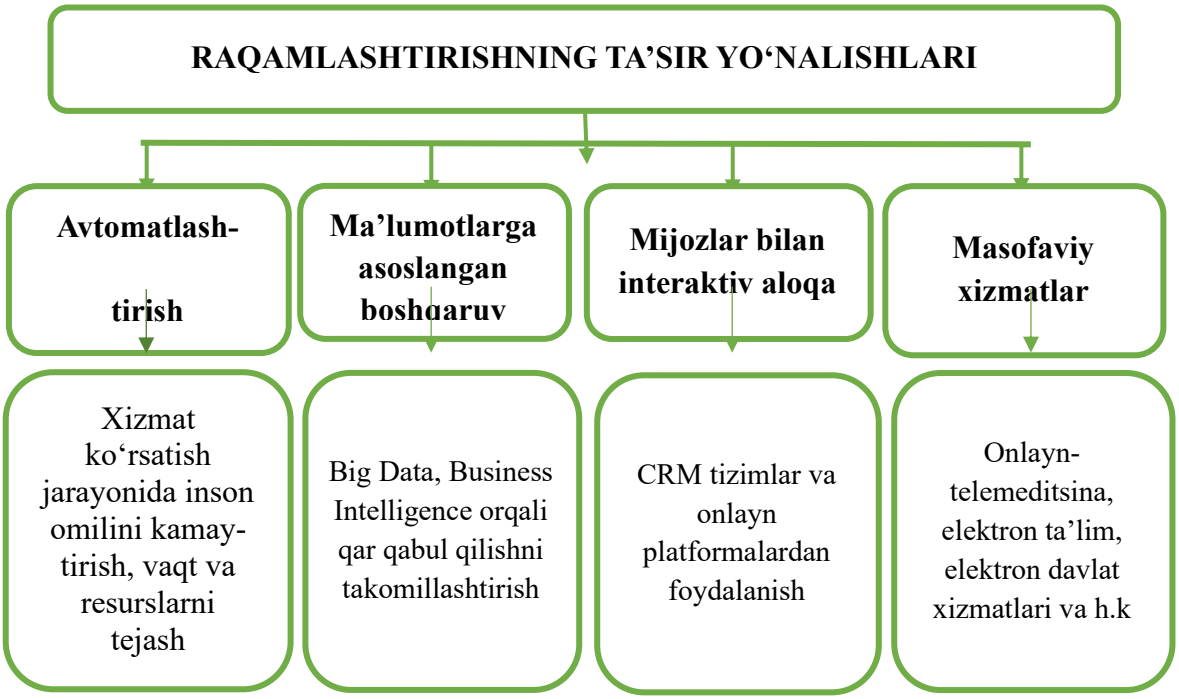
- birinchidan, bugungi kunda iqtisodiyot, ta'lim, jamiyat ularga nisbatan “raqamli” atamasini qo‘llash bilan aynan qanday o‘zgarishlarga duch kelishi haqida yakdil tushuncha mavjud emasligini;
- ikkinchidan esa, axborot texnologiyalari u yoki bu jarayonni faol ravishda olib borishga imkon bersada, lekin axborot tashuvchilarning biron sabab bilan yo‘qotilishi barcha ish yoki jarayonlarning borishiga salbiy ta'sir ko‘rsatishini;
- uchinchidan, raqamlashtirish ko‘p hollarda u yoki bu faoliyatning jo‘ngna holda masofaviy shaklga o‘tkazib qo‘ya qolinishi xavfi mavjudligini ta'kidlab o‘tadi.

Raqamli transformatsiya o‘zida raqamlashtirish jarayonlari amalga oshirilganidan keyingi rivojlanishning navbatdagi bosqichini namoyon qilib, bunda u analogli ma'lumotlar va jarayonlarning mashinali o‘qish mumkin bo‘lgan (raqamli) turga o‘tkazilishini hamda faoliyatning alohida turlari yoki yo‘nalishlari samaradorligini oshirish uchun raqamli texnologiyalardan foydalanishni ko‘zda tutadi.[1]

Lekin mantiqan olib qaraganda, insoniyat ziyosining oliy ko‘rinishi – ilm-fan va ta'lim sohasida shakllantirilgan bilim, tajriba va mahorat raqamli texnologiyalarning salbiy jihatlardan ko‘ra ijobiy xususiyatlarini ko‘proq namoyon qila olishi shak-shubhasizdir. Shu nuqtayi-nazardan ta'kidlab o‘tamizki, raqamli texnologiyalar hayotimizning ajralmasi qismiga aylanib bo‘ldi va bundan keyingi turmushimizni bu texnologiyalarsiz tasavvur qilish mumkin emasdir. Chunki, bugungi kunda raqamli texnologiya kirib bormagan biron-bir iqtisodiyot tarmog‘i yoki turmushimiz sohasi qolmagan. Ijtimoiy, iqtisodiy yoki shaxsiy faoliyatni tashkil qilish va olib borishda endilikda har doim raqamli texnologiyalarga duch kelishimiz muqarrardir.

Iqtisodiyotni raqamlashtirish – bu raqamli texnologiyalar, axborot tizimlari va ma'lumotlar tahlilini iqtisodiy jarayonlarga keng joriy qilish jarayonidir. Xizmat ko‘rsatish sohasini raqamlashtirish iqtisodiyotning eng tez o‘sib borayotgan segmenti sifatida xizmatlar sohasining samaradorligi, sifat darajasi va raqobatbardoshligi ortishiga olib keluvchi omillar bo‘lib hisoblanadi. Shunga ko‘ra, xizmatlar sohasida raqamlashtirish quyidagi ta'sir yo‘nalishlariga ega bo‘ladi (1-chizma).

[1] Цифровая трансформация: ожидания и реальность: докл. к XXIII Ясинской (Апрельской) междунар. науч. конф. по проблемам развития экономики и общества, Москва, 2022 г. / Г. И. Абдрахманова, С. А. Васильковский, К. О. Вишневский, М. А. Гершман, Л. М. Гохберг и др.; рук. авт. кол. П. Б. Рудник; Нац. исслед. ун-т «Высшая школа экономики». — М.: Изд. дом Высшей школы экономики, 2022. — 221 с.



1.-chizma. Xizmatlar sohasida raqamlashtirishning yo'nalishlari[2]

Raqamlashtirish jarayonlari jumladan, iqtisodiyotning barcha tarmoqlari kabi xizmat ko'rsatish sohasiga ham o'zi ta'sirini o'tkazmoqda. Va aytish mumkinki, iqtisodiy faoliyatga raqamlashtirish jarayonlarining qay darajada ta'sir ko'rsatishi aynan xizmatlar sohasida kuchli darajada seziladi. Masalan, xizmatlar sohasining transport (misol uchun, taksi xizmatlariga buyurtma berish, temir yo'l va havo transporti biletlarini sotib olish kabilar), moliyaviy (turli xil to'lovlar, onlayn-kredit va h.k) va shu kabi yo'nalishlarida raqamlashtirish texnologiyalarining qo'llanilishi xizmatlar ko'rsatishning tezkorligi ortishiga va soddalashishiga olib keldi. Umuman olganda, raqamlashtirish va xizmatlar ko'rsatish sohasi o'rtasida bugungi kunda katta bog'liqlik mavjud bo'lib, bu bog'liqlik xizmatlar sohasining tezkor rivojlanishiga sabab bo'lmoqda desak mubolag'a bo'lmaydi.

Yuqorida bayon qilinganlar asosida aytib o'tish mumkinki, raqamlashtirish jarayonlari har qanday tarmoq yoki soha singari xizmatlar ko'rsatish sohasiga ham u yoki bu turdagi ma'lum bir samaralarni yuzaga keltiradi. Raqamlashtirish orqali namoyon bo'ladigan bunday samaralar asosan to'rt guruhga ajratilib, ularning mazmuni quyidagicha tavsiflanadi (1-jadval).

1-jadval

Xizmatlar sohasini raqamlashtirish orqali olinadigan asosiy samaralar[3]

Samara turi	Samara turi
Iqtisodiy samara	Ishlab chiqarish xarajatlarini kamaytirish, xizmat narxini optimallashtirish
Tashkiliy samara	Jarayonlarni standartlashtirish va tezkor qaror qabul qilish

[2] Муаллиф ишланмаси.
[3] Муаллиф томонидан ишлаб чиқилган.

Samara turi	Samara turi
Ijtimoiy samara	Fuqarolar uchun qulaylik, shaffoflik va ishonchning oshishi
Innovatsion samara	Yangi xizmat turlari, startaplar va raqamli ekotizimlarning paydo bo‘lishi

Shuni ham aytib o‘tish kerakki, har qanday sohadagi yangiliklar singari raqamlashtirish jarayonlarini amalga oshirishda ham o‘ziga xos ijtimoiy, texnik va texnologik sabablar oqibatida yuzaga keladigan muammolar mavjud bo‘ladi. Raqamlashtirish jarayonlarini amalga oshirishdagi mazkur muammolar qatoriga masalan, infratuzilmaning yetarlicha rivojlanmaganligi, kadrlar malakasining past darajada ekanligi, axborot xavfsizligi masalalari, raqamli tengsizlik (bu ayniqsa, qishloq hududlari va shahar o‘rtasidagi raqamli kommunikatsiya imkoniyatlarida mavjud bo‘ladigan tafovutlar orqali yaqqol seziladi) va qonunchilik va standartlashtirish bazasining kechikishi kabilar kiritilishi mumkin.

Raqamlashtirish jarayonlarida yuzaga keladigan aynan mana shunday vaziyatlarni hal qilish masalasi ham ko‘ndalang bo‘lishi tabiiy holdir. Bu borada tadqiqotchilar va amaliyotchilar tomonidan quyidagicha takliflar va tavsiyalar o‘rtaga tashlanib, bunda biz ularning umumiy mazmunini qisqacha holda ko‘rsatib o‘tishga harakat qilamiz:

a). Raqamlashtirish jarayonlarini amalga oshirish uchun infratuzilmani modernizatsiya qilish - bu keng polosali internet tizimini joriy qilish, data-markazlarni tashkil etish, kiberxavfsizlik tizimlarini yaratish kabilarni ko‘zda tutadi;

b). Foydalanuvchilarning raqamli savodxonlik darajasini oshirish – bunda raqamli texnologiyalar va ulardan foydalanish bo‘yicha ta’lim va qayta tayyorlash dasturlarini amalga oshirish zarur bo‘ladi;

v). Davlat-xususiy sherikchiligi shaklidan foydalanish asosida raqamli loyihalarni rivojlantirish – mazkur jarayonda yuqori texnologiyalar asosida faoliyat olib boruvchi turli xildagi tashkilotlarning ishtiroki yo‘lga qo‘yiladi

g). Turli xil manbalar mablag‘lari asosida mahalliy startaplar va innovatsion guruhlarni qo‘llab-quvvatlash;

d). Ma’lumotlar asosida boshqaruv (data-driven management) tizimini yaratish.

Umuman olganda aytish mumkinki, iqtisodiyotni raqamlashtirish sharoitida xizmat ko‘rsatish sohasini samarali boshqarish — bu faqat texnologiya emas, balki yangi boshqaruv madaniyati, innovatsion fikrlash va ma’lumotlar bilan ishlash qobiliyatini talab qiladi. Bu jarayonda raqamli ekotizimni to‘liq shakllantirish, inson resurslarini rivojlantirish va davlat siyosatini muvofiqlashtirish xizmatlari sohasini raqamlashtirish orqali rivojlantirishda juda muhim ahamiyatga egadir.

Ayni davrlarda butun jahon iqtisodiyotida bo‘lganidek mamlakatimiz iqtisodiyotida ham raqamlashtirish va raqamli texnologiyalar muhim o‘rin egallab bo‘ldi. Iqtisodiyotda raqamlashtirish jarayonlarini amalga oshirish ishlab chiqarish, boshqaruv va xizmat ko‘rsatish sohalarida samaradorlikning keskin ortishigaolib keldi. Shunga ko‘ra, O‘zbekistonda ham so‘nggi yillarda raqamli iqtisodiyotni rivojlantirish davlat siyosatining ustuvor yo‘nalishlaridan biri sifatida olib qaraladi. Ayniqsa, xizmat ko‘rsatish sohasida raqamlashtirish jarayoni aholi turmush darajasi va

iqtisodiy o‘sishga sezilarli ta’sir ko‘rsatib, ijtimoiy-iqtisodiy turmushning ajralmas bir qismiga aylandi.

O‘zbekistonda raqamlashtirish siyosati va uning xizmatlar sohasidagi ahamiyati haqida so‘z ketganda, avvalo, O‘zbekiston Respublikasida “Raqamli O‘zbekiston-2030”[4] strategiyasining qabul qilinishi jamiyat hayotining barcha sohalaridagi raqamli transformatsiyalashuvni jadallashtirdi. Ushbu strategiya doirasida davlat xizmatlari, moliya, savdo, ta’lim, sog‘liqni saqlash va transport sohalarida raqamli texnologiyalar joriy etilib, bu iqtisodiyot tarmoqlaridagi sifat o‘zgarishlarining asosiy omillaridan biri bo‘lib sanaladi. Shunga mos ravishda xizmat ko‘rsatish sohasi iqtisodiyotda ahamiyatli o‘rin egallab, yalpi ichki mahsulotda ulushi yil sayin ortib bormoqda va raqamlashtirish ushbu sohada xizmatlarning tezkor hamda shaffof tarzda amalga oshirilishiga va bir vaqtning o‘zida bu xizmatlar sifatining yuqori bo‘lishini ta’minlashga xizmat qilmoqda.

XULOSA VA TAKLIFLAR

Raqamlashtirish jarayonlarida eng muhim yo‘nalishlardan biri sifatida davlat xizmatlarining raqamlashtirilishi katta ahamiyatga ega bo‘ldi – bu bilan davlatning o‘zi raqamlashtirish jarayonlarining yetakchisi bo‘lib o‘rtaga chiqdi. O‘zbekistonda xizmat ko‘rsatish sohasidagi eng katta o‘zgarishlardan biri — davlat xizmatlarining elektron shaklga o‘tishi hisoblanadi.

Yagona interaktiv davlat xizmatlari portali (my.gov.uz) orqali litsenziya va ruxsatnomalar olish, soliq va jarimalarni to‘lash, turli ma’lumotnomalarni onlayn olish imkoniyatlari yaratildi – bu ko‘p jihatdan davlat xizmatlarining tezkorligi, shaffofligi, tejamkorligi, qulayligi kabi xususiyatlarini namoyon qildi. Shuningdek, davlat xizmatlarining raqamli platformalarga o‘tkazilishi byurokratik xavflarni kamaytirdi, fuqarolarning vaqti va xarajatini tejashga imkon beradi hamda jamiyatda eng katta illat bo‘lib sanaluvchi korrupsion harakatlar xavfini qisqartirdi.

Bundan tashqari, moliyaviy va tijorat xizmatlarida raqamlashtirish ham O‘zbekistonda bank va moliya xizmatlari raqamlashtirishdan eng ko‘p foyda ko‘rayotgan sohalardan biri hisoblanadi - bunga misol qilib mobil banking, onlayn to‘lov tizimlari (Payme, Click, Uzum Pay va boshqalar)ning joriy etilishini keltirish mumkin. Moliyaviy va tijorat xizmatlarining raqamli platformalar orqali amalga oshirilishi naqd pulga bo‘lgan ehtiyojni kamaytirdi, to‘lovlarni tez va qulay qildi hamda aholining moliyaviy savodxonligi va moliyaviy faolligini oshirdi. Shuningdek, elektron tijorat platformalari xizmat ko‘rsatish sohasida yangi ish o‘rinlarini yaratib, kichik biznes rivojiga ham samarali turtki bermoqda.

Bulardan tashqari, xizmatlar sohasining ta’lim va sog‘liqni saqlash xizmatlarida ham raqamli texnologiyalarning joriy qilinishi bu sohalarda katta sifat o‘zgarishlari yuz berishiga olib keldi. Jumladan, raqamli texnologiyalar ta’lim va tibbiyot xizmatlarini ham yangicha sifat bosqichga olib chiqib, bunda onlayn ta’lim platformalari va masofaviy kurslar, elektron jurnal va kundaliklar, elektron tibbiy kartalar va onlayn qabul tizimlari paydo bo‘lishiga imkon berdi. Shuningdek, raqamli xizmatlar ayniqsa chekka hududlardagi aholining keng qatlami uchun bilim va tibbiy xizmatlarni ko‘rsatishni osonlashtirdi.

Biroq, shu bilan birga qator muammolar ham mavjud: mehnat unumdorligini oshishiga, xizmatlar bozorida raqobatni kuchayishiga, raqamli texnologiyalarga doir yangi kasblar (IT-mutaxassis, SMM, frilanser) paydo bo‘lishiga olib keldi. Lekin har qanday yangilik singari

[4] Ўзбекистон Республикаси Президентининг 2020-йил 5-октабрдаги “Рақамли Ўзбекистон-2030» стратегиясини тасдиқлаш ва уни самарали амалга ошириш чора-тадбирлари тўғрисида”ги ПФ-6079-сонли Фармони - ex.uz/docs/5030957.

xizmatlar sohasidagi raqamli texnologiyalar tizimi bir qator vaqtinchalik muammolarning paydo bo‘lishini ham keltirib chiqarib, bu aholi orasida raqamli savodxonlik darajasining pastligi, internet infratuzilmasining barcha hududlarda teng rivojlanmagani, kiberxavfsizlik bilan bog‘liq xavf-xatarlar mavjudligi kabilar orqali namoyon bo‘lmoqda.

Lekin shunga qaramay, ta’kidlab o‘tish lozimki, O‘zbekistonda iqtisodiyotni raqamlashtirish xizmat ko‘rsatish sohasining jadal rivojlanishiga olib keladi – bu muqarrar jarayon ekanligi shubhasizdir. Raqamli texnologiyalar xizmatlarni sifat jihatdan yaxshilab, aholi uchun qulaylik yaratmoqda va iqtisodiy o‘sishni rag‘batlantirmoqda. Kelgusida raqamlashtirish jarayonini muvaffaqiyatli davom ettirish uchun raqamli infratuzilmani rivojlantirish, kadrlar tayyorlash va aholining raqamli savodxonligini oshirish muhim ahamiyat kasb etishini qayd etib o‘tamiz.

FOYDALANILGAN ADABIYOTLAR

1. Ўзбекистон Республикаси Президентининг 05.10.2020 йилдаги ПФ-6079-сон «Рақамли Ўзбекистон — 2030» стратегиясини тасдиқлаш ва уни самарали амалга ошириш чора-тадбирлари тўғрисида» Фармони//https://lex.uz/ru/docs/5030957
2. Domingo Ribeiro-Soriano, Noelia Romero-Castro, M. Ángeles López-Cabarcos, Vanessa Miramontes Viña, Sustainable energy transition and circular economy: The heterogeneity of potential investors in rural community renewable energy projects - january 2023, 27(8):18051-18076 - DOI:10.1007/s10668-022-02898-z;
3. Jantunen A., Puumalainen K., Saarenketo S., Kyläheiko K. Entrepreneurial orientation, dynamic capabilities and international performance. J. Int. Entrep. 2005, 3, 223–243.;
4. Rha J.S., Lee H.H. Research trends in digital transformation in the service sector: A review based on network text analysis. Serv. Bus. 2022, 16, 77–98.
5. Kretschmer T., Khashabi P. Digital transformation and organization design: An integrated approach. Calif. Manag. Rev. 2020, 62, 86–104.
6. Martínez-Caro E., Cegarra-Navarro J.G., Alfonso-Ruiz F.J. Digital technologies and firm performance: The role of digital organisational culture. Technol. Forecast. Soc. Chang. 2020, 154, 119962. ;
7. Monton A.L. Difference and Similarities: Digitization, Digitalization, and Digital Transformation. In Handbook of Nondestructive Evaluation 4.0; Springer: Berlin/Heidelberg, Germany, 2021; pp. 1–17.;
8. Shehadeh M., Almohtaseb A., Aldehayyat J., Abu-AlSondos I.A. Digital Transformation and Competitive Advantage in the Service Sector: A Moderated-Mediation Model. Sustainability 2023, 15, 2077. https://doi.org/10.3390/su15032077 ;
9. Verhoef P.C., Broekhuizen T., Bart Y., Bhattacharya A., Dong J.Q., Fabian N., Haenlein M. Digital transformation: A multidisciplinary reflection and research agenda. J. Bus. Res. 2021, 122, 889–901.
10. Vrana J., Singh R. Digitization, digitalization, and digital transformation. In Handbook of Nondestructive Evaluation 4.0; Springer: Cham, Switzerland, 2021; pp. 1–17.
11. Zhou J., Mavondo F.T., Saunders S.G. The relationship between marketing agility and financial performance under different levels of market turbulence. Ind. Mark. Manag. 2019, 83, 31–41.
12. Аузан А., Келимбетов К. Социокультурная формула экономической модернизации. // Вопросы экономики 2012г., № 5., С 38.;

13. Бурменко Т.Д. Экономика сферы услуг (Вводный курс) / Т.Д.Бурменко. –Иркутск: Изд-во БГУЭП, 2004. –С.37-38.;
14. Г.А.Аванесова. Сервисная деятельность: историческая и современная практика, предпринимательство, менеджмент: Учеб. пособие. - М.: Аспект Пресс. - 2004. - 317 с.; Мирошников И.Н. Рыночная трансформация экономики сферы услуг. //УЭкС., 12/2011г. http://www.uecs.ru/uecs-36-122011/item/938-2011-12-28-12-05- 51.
15. Гулямов С.С.ва бошқалар, Рақамли иқтисодиётда блокчейн технологиялари. – Т.: «ИҚТИСОД-МОЛИЯ”, нашриёти, 2019.
16. Зайнутдинов Ш.Н. Хизмат кўрсатиш соҳаси менежменти. – Т.: Иқтисодиёт, 2012. 17. М.М.Муҳаммедов. Ўзбекистон иқтисодиётининг тарихи. - Т.: “Fan va texnologiya nashriyot-matbaa uyi” нашриёти, 2021. – 376 бет.
17. Каменева Е.А. Методология и стратегия финансового обеспечения развития жилищно-коммунального хозяйства России: диссертация на соискание ученой степени доктора экономических наук /Саратовский государственный социально-экономический университет. - Саратов, 2009. С.21-22.;
18. Маницкая Л.Н., Жуков Б.М. Модернизация предприятий сферы услуг: концептуальная модель и инструментарные средства. // «Современные проблемы науки и образования» №3, 2011 г. https://scienceeducation.ru/ru/article/view?id=4711.
19. М.Қ.Пардаев ва Ҳ.Н.Мусаевлар умумий таҳрири остида. Хизмат кўрсатиш, сервис ва туризм соҳаларини ривожлантириш: муаммолар ва уларнинг ечимлари. Монография. – Т.: Iqtisod-moliya, 2008. – 259 б.
20. М.Қ.Пардаев, Қ.Ж.Мирзаев, О.М.Пардаев Хизматлар соҳаси иқтисодиёти. Ўқув қўлланма. – Т.: “IQTISOD-MOLIYA” нашриёти, 2014. – 384 бет.
21. Мухаммедов М. М. ва бошқалар. Хизмат кўрсатиш соҳаси ва туризмни ривожлантиришнинг назарий асослари. Монография. - Самарқанд: Zarafshon, 2017. - 31б.;
22. Очилов И. Бозор муносабатлари шароитида хизматларнинг турлари ва уларнинг тавсифи. // Хизмат кўрсатиш, сервис ва туризм соҳаларини ривожлантириш: муаммолар ва уларнинг ечимлари. Монография. Т.: “IQTISODIYOT-MOLIYA”, 2008, 37-б.;
23. Пардаев М.Қ., Абдурахманов Қ.Х. ва бошқалар. Рақамли иқтисодиётнин назарий ва амалий масалалари. - Т.: “Fan va texnologiya nashriyot-matbaa uyi” нашриёти, 2021. – 172 бет. №1(9) 2023 "IQTISODIYOT VA TURIZM" xalqaro ilmiy va innovatsion jurnali 142
24. M.B. Jumasheva, R.T. Dulambayeva. Sifrovizatsiya gosudarstvennыx uslug: opыt Yujnoy Korei i yego primenimost v Kazaxstane - L.N. Gumilev atыndag‘ы YeҰU xabarshыsыnың ekonomika syeriyasы - ISSN: 2789-4320, eISSN: 2789-4339