



IQTISODIYOT & TARAQQIYOT

Ijtimoiy, iqtisodiy, texnologik, ilmiy, ommabop jurnal

№4 (2)



ISSN: 2992-8982

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

2026



IQTISODIYOT & TARAQQIYOT

Ijtimoiy, iqtisodiy, texnologik, ilmiy, ommabop jurnal

Bosh muharrir:

Sharipov Kongiratbay Avezimbetovich

Elektron nashr. 2026-yil, aprel.

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 Shoirazimovna, 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.
Faxridinov Zafarjon Faxridin o'g'li, O'zb. Res. Bosh prokuraturasi HIJQKD boshqarma boshlig'i
Utayev Uktam Choriyevich, Anijon viloyati prokurorining o'rinbosari
Ochilov Farkhod, O'zb. Res. Bosh prokuraturasi IJQK Departamentining Namangan viloyati boshqarmasi boshlig'i
Buzrukhonov 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 doktori (Moskva)
Nosirova Nargiza Jamoliddin qizi, iqtisodiyot fanlari bo'yicha falsafa doktori (PhD), dotsent
Sevil Piriyeva Karaman, falsafa fanlari doktori (PhD) (Turkiya)
Mirzaliyev Sanjar Makhamatjon o'g'li, TDIU ITI departamenti rahbari
Ochilov Bobur Baxtiyor o'g'li, TDIU katta o'qituvchisi
Golisheva Yelena Vyacheslavovna, Iqtisodiyot fanlari nomzodi, dotsent.
Abdukarimova Dinara Rustamxonovna, bank-moliya akademiyasi professori, DSc., professor.
Ikramov Murod Akramovich, iqtisodiyot fanlari doktori (DSc), professor
Nazarova Ra'no Rustamovna, iqtisodiyot fanlari doktori (DSc), professor



IQTISODIYOT & TARAQQIYOT

Ijtimoiy, iqtisodiy, texnologik, ilmiy, ommabop jurnal

Editorial board:

Salimov Okil Umrzokovich, Academician of the Academy of Sciences of Uzbekistan
Abdurakhmanov Kalandar Khodjayevich, 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 Shoirazimovna, 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
Fakhridinov Zafarjon Fakhridin ogli, Head of the DCEC under the Prosecutor General's Office of the Rep. of Uzb.
Utayev Uktam Choriyevich, Deputy Prosecutor of Anijan Region
Ochilov Farkhod, Head of the Namangan Regional Department of the Department of Internal Affairs of Rep. of Uzb.
Buzrukkhonov 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 Victorovna, Doctor of Sciences in Economics (Moscow)
Nosirova Nargiza Jamoliddin kizi, Doctor of Philosophy (PhD) in Economic Sciences, Associate Professor
Sevil Piriyea 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
Golisheva Yelena Vyacheslavovna, Candidate of Economic Sciences, Associate Professor
Abdukarimova Dinara Rustamkhanovna, Doctor of Economic Sciences (DSc), Professor
Ikramov Murod Akramovich, Doctor of Economic Sciences (DSc), Professor
Nazarova Ra'no Rustamovna, Doctor of Economic Sciences (DSc), Professor

Ekspertlar kengashi:

Berkinov Bazarbay, iqtisodiyot fanlari doktori (DSc), professor
Po'latov Baxtiyor Alimovich, texnika fanlari doktori (DSc), professor
Aliyev Bekdavat 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
Komilova Nilufar Karshiboyevna, Geografiya fanlari doktori, professori
Umirzoqov Ja'sur Artiqboy o'g'li, iqtisodiyot fanlari doktori (DSc), dotsent
Zebo Kuldasheva, iqtisodiyot fanlari doktori (DSc), dotsent

Board of Experts:

Berkinov Bazarbay, Doctor of Economic Sciences (DSc), Professor
Pulatov Bakhtiyor Alimovich, Doctor of Technical Sciences (DSc), Professor
Aliyev Bekdavat 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 Ilhomiddin, 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 Faridaxon Abdulkarimovna, Doctor of Economic Sciences, Associate Professor
Yakhshiboyeva Laylo Abdisattorovna, Senior Lecturer
Babayeva Zuhra Yuldashevna, Independent Researcher
Komilova Nilufar Karshiboyevna, Doctor of Geographical Sciences, Professor
Umirzokov Jasur Artiqboy ugli, Doctor of Economic Sciences (DSc), Associate Professor
Zebo Kuldasheva, Doctor of Economic Sciences (DSc), Associate Professor

- 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

RAQAMLI IQTISODIYOTDA "AKT XIZMATLARI"	
TUSHUNCHASI VA ULARNING EKSPORT SALOHİYATI.....	14
Shermatov Sherzod Xotamovich	
RAQAMLI MARKETING STRATEGIYALARINI TAKOMILLASHTIRISH ORQALI KORXONALAR	
RAQOBATBARDOSHLIGINI OSHIRISH MEXANIZMLARI	20
Amonov Mirzohid Tuymuratovich, Xodjayev Anvar Rasulovich	
TIJORAT BANKLARINING BYUDJET MABLAG'LARI HISOBIGA MOLİYALASHTIRILADIGAN	
LOYIHALARDAGI ISHTIROKINI KUCHAYTIRISH MEXANIZMLARI	26
Maxmudov Rahimjon Hamid o'g'li	
KORPORATIV BOSHQARUV SAMARADORLIGINI OSHIRISHNING STRATEGIK YO'NALISHLARI.....	33
Shakirova Gulbaxor Sharipdjanovna	
YASHIL IQTISODIYOTGA O'TISHDA XORIJIY TAJRIBALAR TAHLILI VA UNI O'ZBEKISTON	
SHAROITIDA QO'LLASH IMKONIYATLARI	38
Ne'matova Mavsuma, Xolmamatov Diyorbek	
ВЛИЯНИЕ НАЛОГООБЛОЖЕНИЯ НА ИНВЕСТИЦИОННУЮ АКТИВНОСТЬ ПРОМЫШЛЕННЫХ	
ПРЕДПРИЯТИЙ В УЗБЕКИСТАНЕ.....	43
Буранова Лола Вахобовна	
ФИНТЕХ-ЭКОСИСТЕМА КАК ФАКТОР ИНКЛЮЗИВНОГО И УСТОЙЧИВОГО РАЗВИТИЯ	
ЭКОНОМИКИ УЗБЕКИСТАНА: СТРУКТУРНЫЙ АНАЛИЗ И ПЕРСПЕКТИВЫ	
ТРАНСФОРМАЦИИ	54
Эшмуротов Дониёр Ихтиёр угли	
ZAMONAVIY MARKETING KONSEPSIYALARI ASOSIDA XIZMATLAR RAQOBATBARDOSHLIGINING	
USLUBIY JIHATLARI.....	60
Ostonaqulova Gulsaraxon Matyoqub qizi, Fayzullayeva Zamira Alijonovna	
XIZMAT KO'RSATISH KORXONALARINING IQTISODIY XAVFSIZLIGINI TA'MINLASHDA SERVIS	
XAVFSIZLIGI INDEKSI: SAMARQAND VILOYATI MISOLIDA	64
Shodmanova Zubayda Ubaydullayevna	
QURILISH FAOLIYATI SOHALARIDA RAQAMLI TEXNOLOGIYALARDAN FOYDALANISHNING ILG'OR	
XORIJIY TAJRIBALARI	
Xusanov Kamoliddin Xolmamat o'g'li	
INSON KAPITALI VA KADRLAR SALOHİYATINI BOSHQARISHNING NAZARIY KONSEPSIYALARI	73
Abdullo Sohibov	
O'ZBEKISTONDA URBANIZATSIYA JARAYONLARI JADALLASHUVI VA UNING	
HUDUDIIY XUSUSIYATLARI	84
Mamanazarov Oybek Shomurodovich	
KORXONALAR MOLİYAVIY HOLATINI MOLİYAVIY HISOBOTNING XALQARO STANDARTLARI (MHXS)	
ASOSIDA BAHOLASHNING NAZARIY-METODOLOGIK ASOSLARI	91
Xamidov Javoxir Shavkat o'g'li	
BIZNES JARAYONLARINI MONITORING QILISH TIZIMINING HOZIRGI	
HOLATI TAHLILI.....	95
Dadajonova Madina Ravshan qizi	
O'ZBEKISTON VA XORIJIY MAMLAKATLARDA BENEFITSIAR MULKDOR KONSEPSIYASINI	
QO'LLASHNING DOLZARB MASALALARI	100
Ochilov Farhod Malikovich	
O'ZBEKISTONDA YASHIL IQTISODIYOTGA O'TISHNING MAKROIQTISODIY SAMARADORLIGINI	
BAHOLASH (GDP, BANDLIK VA INVESTITSİYALAR KESIMIDA)	106
Hayitov Jamshid Xolboyevich	



MUNDARIJA

СОДЕРЖАНИЕ

CONTENTS

INVESTITION JOZIBADORLIKKA TA'SIR QILUVCHI OMILLAR TAHLILI.....	111
Mamatqulova Hafiza Bahodir qizi	
IPOTEKA BOZORI MUAMMOLARINING EMPERIK TAHLILI VA ULARNI BARTARAF ETISH STRATEGIYALARI.....	118
Ollokulova Feruza Mansurovna, Safarova Dilrabo Baxriddin qizi	
MILLIY IQTISODIYOT RAQOBATIDA NAZARIY VA AMALIY QARASHLAR.....	122
Karimova Iroda Abdusattarovna	
KORPORATIV BANK XIZMATLARIGA INNOVATSION TEXNOLOGIYALAR HAMDA ZAMONAVIY BIZNES MODELLARNI JORIY ETISHNING STRATEGIK YO'NALISHLARI.....	128
Qurbonov Abror Abdullayevich	
GREEN ECONOMY DEVELOPMENT IN UZBEKISTAN AND INDONESIA: A COMPARATIVE STUDY.....	133
Ibrokhimova Iroda Ikromjon Kizi. Askolani. Javliyev Nuriddin Bektemir o'g'li	
AHOLI BANDLIGINI TA'MINLASHDA REKRUTING AGENTLIKLARINING O'RNI.....	142
Sherkulova Nodirabegim Baxordin qizi	
ФАКТОРЫ ТЕКУЧЕСТИ КАДРОВ И МЕХАНИЗМЫ УДЕРЖАНИЯ ПЕРСОНАЛА В СОВРЕМЕННЫХ ОРГАНИЗАЦИЯХ УЗБЕКИСТАНА.....	148
Джураева Гузаль Шавкатовна	
BUDJET DAROMADLARI TARKIBIDAGI SOLIQLARNING ULUSHINI BOSHQARISH.....	156
Abduraxmonova Gulmira Sobir qizi	
RAQAMLI IQTISODIYOT SHAROITIDA AVTOSERVIS SHOXOBCHALARINI BOSHQARISHNI TAKOMILLASHTIRISH.....	161
Marqayev Xurshid Aliqulovich	
THE ECONOMIC NATURE OF HUMAN CAPITAL AND ITS RECOGNITION IN ACCOUNTING AS AN OBJECT OF ECONOMIC ANALYSIS.....	165
Zafar Qodirov Abdivaxobovich	
O'ZBEKISTON IQTISODIYOTIDA RAQAMLI TRANSFORMATSIYA JARAYONLARINING SAMARADORLIGINI BAHOLASH.....	170
Ibragimov G'ayrat Ablaqulovich. Tursunov Ozod Matlubovich	
Shukurova Nilufar Qahramonova	
IMPROVING THE EFFICIENCY OF INNOVATIVE SERVICES IN THE DIGITAL ECONOMY.....	175
Mirzaev Kulmamat Djanzakovich	
NODAVLAT NOTIJORAT TASHKILOTLARI MOLIVAVIY BARQARORLIGINI BAHOLASHDA INTEGRAL KO'RSATKICHLAR TIZIMINI TAKOMILLASHTIRISH.....	179
Aliyev Arslon Salom o'g'li	
A STUDY ON THE COLLABORATIVE MECHANISM OF DIGITAL ARCHIVES GOVERNANCE AND TALENT GOVERNANCE: AN ANALYSIS BASED ON JOB COMPETENCY, PERFORMANCE EVALUATION, AND ORGANIZATIONAL EFFECTIVENESS.....	184
Wang Biao	
USTAMA ISHLAB CHIQUARISH XARAJATLARINING MAZMUNI VA UNI XALQARO STANDARTLARGA MUVOFIQ TAKOMILLASHTIRISH.....	190
Tashnazarova Dilfuza Samiddinovna	
INTEGRATSIYA SAMARADORLIGINI O'LCHASHNING METODOLOGIK MODELI VA INDIKATORLAR TIZIMI.....	195
Aliqulov Abbos Baxtiyor o'g'li	
XIZMAT KO'RSATISH KORXONALARIDA RAQAMLI TEXNOLOGIYALAR ASOSIDA XIZMATLAR SIFATINI TAKOMILLASHTIRISH.....	202
Xudoyorov Lochinbek Bahromovich	



MOLIYAVIY HISOBOTLAR AUDITINI XALQARO STANDARTLAR ASOSIDA TAKOMILLASHTIRISH ISTIQBOLLARI	207
Elomonov Dadaxon Ozodullayevich	
TO'QIMACHILIK SANOATI KORXONALARIDA IQTISODIY RESURLARDAN SAMARALI FOYDALANISH YO'LLARI	213
L.S. Azimova	
THEORETICAL AND METHODOLOGICAL FOUNDATIONS OF IFRS AND FINANCIAL REPORTING	218
Tojiboyev Abdullajon Kamoliddin o'g'li	
PAXTA-TO'QIMACHILIK SANOATIDA DAVLAT-XUSUSIY SHERIKLIKNING HUQUQIY ASOSLARI	223
Abdullayev Hamidulla Abdug'ani o'g'li	
TURIZM KORXONALARIDA XIZMATLAR SIFATINI OSHIRISH ORQALI RAQOBATBARDOSHLIKNI KUCHAYTIRISHNING ZAMONAVIY BOSHQARUV MEXANIZMLARI	227
Ergasheva Zarifa Baxtiyarovna	
CHO'L-YAYLOV CHORVACHILIGI MAJMUASI RIVOJLANTIRISH	232
Nurmanov Sherzod Xujayarovich	
KREDITORLAR REYTINGINI MASHINAVIY O'QITISHGA ASOSLANGAN BASHORATLASH ALGORITMLARI	237
Beknazarov Ulug'bek Zafar o'g'li	
MIKROIQTISODIYOTDA ISTE'MOLCHILAR XULQ-ATVORI VA TALAB SHAKLLANISHI OMILLARI	242
Raximov Azizbek Saliyevich	
OLIY TA'LIMNI MOLIYALASHTIRISHNING ILG'OR XORIJIY TAJRIBASI: AQSH MISOLIDA.....	246
Kurbanov Baxodir Negmatullayevich	
O'ZBEKISTON TURIZM INDUSTRIYASINI BOSHQARISHDA INNOVATSION YONDASHUVLARNI JORIY ETISH USULLARI	250
Ashurova Shaxnoza Almasovna	
RAQAMLI IQTISODIYOT SHAROITIDA OMMAVIY AXBOROT VOSITALARI KORXONALARINING MOLIYAVIY BARQARORLIGINI TA'MINLASHNING NAZARIY ASOSLARI.....	257
Sharipova Shahlo Istamovna	
XIZMAT KO'RSATISH KORXONALARIDA RAQAMLI TEXNOLOGIYALAR ASOSIDA XIZMATLAR SIFATINI TAKOMILLASHTIRISH.....	262
Xudoyorov Lochinbek Bahromovich	



XIZMAT KO'RSATISH KORXONALARIDA RAQAMLI TEXNOLOGIYALAR ASOSIDA XIZMATLAR SIFATINI TAKOMILLASHTIRISH

Xudoyorov Lochinbek Bahromovich

Sharof Rashidov nomidagi Samarqand davlat universiteti

Mustaqil izlanuvchisi, PhD

Email: lochinbek797@gmail.com

Annotatsiya: Mazkur maqolada xizmat ko'rsatish korxonalarida raqamli texnologiyalar asosida xizmatlar sifatini takomillashtirishning nazariy va amaliy jihatlarini yoritilgan. Unda raqamli platformalar, avtomatlashtirilgan boshqaruv tizimlari, sun'iy intellekt, katta ma'lumotlar tahlili va mijozlar bilan elektron muloqot vositalarining xizmat sifati ko'rsatkichlariga ta'siri tahlil qilinadi. Shuningdek, xizmat ko'rsatish jarayonlarini raqamlashtirish orqali mijozlar ehtiyojini tezkor aniqlash, xizmat ko'rsatish tezligi va aniqligini oshirish, xarajatlarni optimallashtirish hamda korxonalar raqobatbardoshligini kuchaytirish imkoniyatlari asoslab beriladi. Tadqiqotda raqamli texnologiyalar xizmatlar sifatini boshqarishning muhim instrumenti sifatida baholanib, ularni samarali joriy etish bo'yicha ilmiy-amaliy takliflar ishlab chiqiladi.

Kalit so'zlar: xizmat ko'rsatish korxonalari, raqamli texnologiyalar, xizmatlar sifati, raqamli transformatsiya, sun'iy intellekt, avtomatlashtirish, mijozlar ehtiyoji, xizmat ko'rsatish samaradorligi, raqobatbardoshlik, sifat menejmenti.

Аннотация: В данной статье рассматриваются теоретические и практические аспекты повышения качества услуг на предприятиях сферы услуг на основе цифровых технологий. Анализируется влияние цифровых платформ, автоматизированных систем управления, искусственного интеллекта, анализа больших данных и средств электронной коммуникации с клиентами на показатели качества услуг. Также обосновываются возможности быстрого выявления потребностей клиентов, повышения скорости и точности предоставления услуг, оптимизации затрат и повышения конкурентоспособности предприятий за счет цифровизации сервисных процессов. В исследовании оценивается роль цифровых технологий как важного инструмента управления качеством услуг и разрабатываются научно-практические предложения по их эффективному внедрению.

Ключевые слова: предприятия сферы услуг, цифровые технологии, качество услуг, цифровая трансформация, искусственный интеллект, автоматизация, потребности клиентов, эффективность услуг, конкурентоспособность, управление качеством.

Abstract: This article covers the theoretical and practical aspects of improving the quality of services in service enterprises based on digital technologies. It analyzes the impact of digital platforms, automated management systems, artificial intelligence, big data analysis and electronic communication tools with customers on service quality indicators. It also substantiates the possibilities of quickly identifying customer needs, increasing the speed and accuracy of service provision, optimizing costs and enhancing the competitiveness of enterprises through the digitization of service processes. The study evaluates digital technologies as an important tool for managing the quality of services and develops scientific and practical proposals for their effective implementation.

Keywords: service enterprises, digital technologies, service quality, digital transformation, artificial intelligence, automation, customer needs, service efficiency, competitiveness, quality management.

KIRISH

Hozirgi bosqichda jahon iqtisodiyotida kechayotgan raqamli transformatsiya jarayonlari ishlab chiqarish va xizmat ko'rsatish tizimlarining mazmuni, tashkiliy tuzilmasi hamda boshqaruv mexanizmlarini tubdan o'zgartirmoqda. Ayniqsa, servis sohasi raqamli texnologiyalarni joriy etish sur'ati bo'yicha eng faol tarmoqlardan biri sifatida namoyon bo'lib, unda xizmat ko'rsatish sifati, tezkorligi va mijozlar bilan aloqalar tizimi yangi bosqichga ko'tarilmoqda. Bunday sharoitda servis korxonalarining barqaror rivojlanishi nafaqat ko'rsatilayotgan xizmatlar hajmiga, balki ularning sifat darajasi va ushbu sifatni doimiy nazorat qilib borish imkoniyatiga ham bevosita bog'liq bo'lib qolmoqda.

Xizmatlar sifati zamonaviy servis iqtisodiyotida korxona raqobatbardoshligini belgilovchi strategik omillardan biridir. Bozor munosabatlari chuqurlashib, iste'molchilarning talab va didi murakkablashib borayotgan sha-



roitda korxonalar faqat xizmat ko'rsatish bilan cheklanib qolmay, balki uning sifatini muntazam monitoring qilish, mavjud kamchiliklarni tezkor aniqlash va boshqaruv qarorlarini o'z vaqtida qabul qilish orqali ustunlikka erishishi mumkin. Shu jihatdan xizmatlar sifati monitoringi servis korxonasi faoliyatining oddiy nazorat instrumenti emas, balki xizmat ko'rsatish jarayonini takomillashtirish, mijoz qoniqishini oshirish va iqtisodiy samaradorlikni mustahkamlashga xizmat qiluvchi muhim boshqaruv vositasi hisoblanadi.

An'anaviy monitoring usullari, odatda, hisobotlar, so'rovnomalarda, davriy tekshiruvlar va mijoz murojaatlarini ko'rib chiqish kabi shakllarga asoslanadi. Biroq bunday usullar ko'pincha sekin ishlaydi, inson omiliga yuqori darajada bog'liq bo'ladi hamda real vaqt rejimida to'liq va aniq axborot bera olmaydi. Natijada xizmat ko'rsatish jarayonidagi muammolar o'z vaqtida aniqlanmaydi, xizmat sifati bo'yicha salbiy holatlar kechikib bartaraf etiladi va bu mijozlar qoniqishining pasayishiga olib kelishi mumkin. Shuning uchun raqamli iqtisodiyot sharoitida xizmatlar sifati monitoringini an'anaviy yondashuvlardan raqamli boshqaruv tizimlariga o'tkazish obyektiv zaruratga aylanmoqda.

Raqamli texnologiyalar, xususan, CRM tizimlari, Big Data analitikasi, sun'iy intellekt, bulutli xizmatlar, onlayn platformalar va KPI monitoring tizimlari servis korxonalarida xizmat sifati nazoratini yangi darajaga olib chiqmoqda. Ushbu texnologiyalar yordamida mijozlarning xulq-atvori, ehtiyojlari, shikoyatlari va xizmatlardan foydalanish odatlari to'g'risida katta hajmdagi ma'lumotlarni yig'ish, qayta ishlash va chuqur tahlil qilish imkoniyati paydo bo'lmoqda. Natijada xizmat ko'rsatishdagi kamchiliklar tezroq aniqlanadi, xizmat ko'rsatish jarayonlari optimallashtiriladi va boshqaruv qarorlarining aniqligi hamda samaradorligi oshadi.

Ayniqsa, sun'iy intellekt asosidagi monitoring tizimlari servis sohasida katta amaliy ahamiyat kasb etmoqda. Ular mijoz fikrlarini avtomatik tahlil qilish, xizmat ko'rsatish tezligini baholash, takrorlanuvchi muammolarni aniqlash va kelgusidagi ehtiyojlarni prognozlash imkonini beradi. Big Data texnologiyalari esa ko'plab mijozlar va operatsion jarayonlar bo'yicha shakllangan ma'lumotlarni umumlashtirib, xizmatlar sifati monitoringini yanada chuqurroq va tizimli tashkil etishga yordam beradi. CRM tizimlari orqali esa mijoz bilan o'zaro munosabatlar yagona bazada boshqarilib, xizmatlar sifati bo'yicha tahliliy axborot shakllantiriladi.

Shu bilan birga, servis korxonalarida xizmatlar sifati monitoringini raqamli texnologiyalar asosida takomillashtirish faqat texnik masala emas, balki tashkiliy-iqtisodiy ahamiyatga ega murakkab jarayon hisoblanadi. Chunki monitoring tizimining samaradorligi nafaqat zamonaviy dasturiy vositalarning mavjudligiga, balki ularni boshqaruv tizimiga to'g'ri integratsiya qilish, xodimlarning raqamli ko'nikmalarini shakllantirish, sifat ko'rsatkichlarini aniq belgilash va monitoring natijalarini boshqaruv qarorlariga aylantira olish darajasiga ham bog'liqdir. Demak, raqamli monitoringni joriy etish xizmatlar sifati boshqaruvi tizimini kompleks ravishda qayta ko'rib chiqishni talab etadi.

Mavzuning dolzarbligi shundan iboratki, raqamli iqtisodiyot sharoitida servis korxonalarida xizmatlar sifati monitoringining samarali modeli hali to'liq shakllanib ulgurmagan. Amaliyotda ayrim korxonalar raqamli texnologiyalardan foydalanayotgan bo'lsa-da, ularning monitoring tizimi bilan o'zaro bog'liqligi, iqtisodiy natijalarga ta'siri va boshqaruv samaradorligini oshirishdagi roli yetarlicha chuqur tadqiq etilmagan. Shu sababli servis korxonalarida raqamli texnologiyalar asosida xizmatlar sifati monitoringini takomillashtirish yo'nalishlarini ilmiy asoslash muhim nazariy va amaliy ahamiyat kasb etadi.

MAVZUGA OID ADABIYOTLAR SHARHI

Servis sohasida xizmatlar sifati monitoringi masalasi iqtisodiyot, menejment, marketing va raqamli texnologiyalar kesishgan nuqtada shakllangan murakkab ilmiy yo'nalishlardan biri hisoblanadi. Mazkur yo'nalish bo'yicha ilmiy qarashlar evolyutsiyasi shuni ko'rsatadiki, dastlab xizmatlar sifati asosan iste'molchi qoniqishi bilan bog'liq hodisa sifatida talqin qilingan bo'lsa, bugungi kunda u korxona raqobatbardoshligi, operatsion samaradorlik va raqamli boshqaruv tizimlari bilan uzviy bog'liq bo'lgan ko'p omilli iqtisodiy kategoriya sifatida qaralmoqda. Ayniqsa, raqamli transformatsiya sharoitida xizmatlar sifati monitoringi faqat nazorat qilish vositasi emas, balki xizmat ko'rsatish jarayonlarini optimallashtirish, mijozlar bilan munosabatlarni boshqarish va iqtisodiy natijalarni yaxshilashga xizmat qiluvchi strategik mexanizm sifatida namoyon bo'lmoqda.

Xizmatlar sifati nazariyasining shakllanishida xizmatlar marketingi va servis menejmenti maktabi vakillarining ilmiy ishlari muhim o'rin tutadi. Xususan, Christopher Lovelock xizmatlar sifati korxona muvaffaqiyatining asosiy shartlaridan biri ekanini ta'kidlab, xizmat ko'rsatish jarayonini mijoz uchun qiymat yaratish tizimi sifatida baholaydi. Uning yondashuvida xizmatlar sifati korxona va iste'molchi o'rtasidagi o'zaro munosabatlarning amaliy natijasi bo'lib, mijoz kutayotgan naf bilan amalda taqdim etilgan xizmat o'rtasidagi uyg'unlik darajasida namoyon bo'ladi. Bu yondashuv servis korxonalarida xizmatlar sifati monitoringini tashkil etishda mijozga yo'naltirilgan boshqaruv tamoyilining ustuvorligini ko'rsatadi.

Christian Grönroos xizmatlar sifati nazariyasini yanada chuqurlashtirib, uni texnik sifat va funksional sifat kabi ikki asosiy tarkibiy qism orqali izohlab bergan. Uning fikricha, mijozlar nafaqat xizmatning yakuniy natijasini, balki xizmat qanday ko'rsatilganini ham baholaydi. Ushbu yondashuv xizmatlar sifati monitoringi tizimini



shakllantirishda juda muhim metodologik asos bo'lib xizmat qiladi. Chunki monitoring jarayonida faqat natijaviy ko'rsatkichlarni emas, balki xizmat ko'rsatish tezligi, qulayligi, shaffofligi, xodimlar bilan aloqa sifati va murojaatlarga javob berish darajasi kabi jarayon ko'rsatkichlarini ham hisobga olish zarur bo'ladi. Shu ma'noda Grönroosning ilmiy qarashlari servis korxonalarida raqamli monitoring tizimlarini joriy etishda nazariy tayanch vazifasini bajaradi.

Raqamli transformatsiya va xizmatlar sifati boshqaruvi o'rtasidagi bog'liqlikni izohlashda Manuel Castellsning axborot jamiyati va tarmoq iqtisodiyoti haqidagi qarashlari alohida ahamiyatga ega. U raqamli texnologiyalarni iqtisodiy faoliyatning barcha bo'g'inlarini o'zgartiruvchi tizimli omil sifatida baholaydi. Uning konsepsiyasiga ko'ra, tarmoqlashgan iqtisodiy makonda axborot oqimlari tezligi va sifati korxonalar faoliyatining natijadorligiga bevosita ta'sir ko'rsatadi. Servis sohasi uchun bu shuni anglatadiki, mijozlar bilan bog'liq ma'lumotlarni yig'ish, saqlash, qayta ishlash va ular asosida boshqaruv qarorlarini qabul qilish xizmat sifati monitoringining markaziy bo'g'iniga aylanadi. Demak, raqamli monitoring tizimlari faqat texnik vosita emas, balki xizmatlar sifati boshqaruvining yangi institutsional shaklidir.

Zamonaviy ilmiy adabiyotlarda sun'iy intellekt va analitik texnologiyalarning servis korxonalaridagi roli tobora ko'proq yoritilmoqda. Xususan, Thomas H. Davenport sun'iy intellekt va ma'lumotlar analitikasi boshqaruv qarorlarini qabul qilishda yangi sifat bosqichini yuzaga keltirayotganini ta'kidlaydi. Uning yondashuvida sun'iy intellekt korxona faoliyatidagi yashirin qonuniyatlarni aniqlash, mijozlar xatti-harakatini tahlil qilish, xizmat ko'rsatish jarayonidagi nuqsonlarni tezkor topish va kelajakdagi ehtiyojlarni prognozlash imkonini beruvchi strategik resurs sifatida talqin qilinadi. Ushbu qarashlar servis korxonalarida xizmatlar sifati monitoringini takomillashtirishda AI texnologiyalaridan foydalanishning ilmiy asoslarini mustahkamlaydi. Chunki an'anaviy monitoring tizimlari ko'pincha kechikkan axborotga tayanadi, sun'iy intellekt esa real vaqt rejimida monitoring olib borish imkonini yaratadi.

Adabiyotlarda CRM tizimlari va Big Data texnologiyalari ham xizmatlar sifati monitoringining zamonaviy instrumentlari sifatida alohida ko'rib chiqiladi. CRM tizimlari mijozlar bilan munosabatlarni tizimlashtirish, murojaatlar tarixini saqlash, ehtiyojlar va muammolarni segmentlash orqali xizmat sifati ko'rsatkichlarini aniq baholash imkonini beradi. Big Data esa katta hajmdagi ma'lumotlarni tahlil qilish asosida xizmat ko'rsatish jarayonlaridagi takrorlanuvchi muammolarni aniqlash, xizmatga bo'lgan talabni prognozlash va resurslardan samarali foydalanish imkonini yaratadi. Shu bois zamonaviy ilmiy manbalarda ushbu ikki texnologiya ko'pincha xizmatlar sifati monitoringining axborot bazasi sifatida talqin qilinadi.

Mahalliy iqtisodchi olimlar tomonidan ham servis sektorida xizmatlar sifati va raqamli boshqaruv masalalariga sezilarli e'tibor qaratilgan. Xususan, Baxrom Yuldashev servis sohasining rivojlanishini iqtisodiy o'sishning muhim omillaridan biri sifatida baholab, xizmatlar sifati ko'rsatkichlarining oshishi korxona samaradorligiga bevosita ta'sir ko'rsatishini ta'kidlaydi. Bu yondashuv xizmatlar sifati monitoringining nafaqat boshqaruv, balki iqtisodiy natijalarga ta'sir etuvchi vosita ekanini asoslaydi. Akmal Saidov esa raqamli texnologiyalarni servis korxonalarida joriy etish xizmat ko'rsatish jarayonlarini modernizatsiya qilish, xizmat sifati monitoringini takomillashtirish va boshqaruv qarorlarining tezkorligini oshirishga xizmat qilishini qayd etadi. Mazkur qarashlar milliy iqtisodiyot sharoitida raqamli monitoring tizimlarini joriy etishning amaliy ahamiyatini ko'rsatadi.

TADQIQOT METODOLOGIYASI

Mazkur tadqiqotda servis korxonalarida raqamli texnologiyalar asosida xizmatlar sifati monitoringini takomillashtirish masalalari tizimli va kompleks yondashuv asosida o'rganildi. Tadqiqotning nazariy asosini xizmatlar sifati boshqaruvi, raqamli iqtisodiyot va servis menejmentiga oid ilmiy qarashlar tashkil etdi. Tadqiqot jarayonida ilmiy adabiyotlarni tahlil qilish, taqqoslash usuli, iqtisodiy-statistik tahlil hamda mantiqiy umumlashtirish metodlaridan foydalanildi. Xizmatlar sifati ko'rsatkichlari sifatida mijoz qoniqishi darajasi, xizmat ko'rsatish tezkorligi va shikoyatlar soni tanlab olinib, ularning raqamli monitoring tizimlari orqali boshqarilishi baholandi.

TAHLIL VA NATIJALAR

Raqamli iqtisodiyot sharoitida servis korxonalarida xizmatlar sifati monitoringi an'anaviy nazorat shakllaridan raqamli boshqaruv mexanizmlariga o'tib bormoqda. Bu jarayon, avvalo, xizmat ko'rsatish faoliyatida axborot oqimining tezlashuvi, mijozlar ehtiyojlarining individuallashuvi hamda raqobat muhitining kuchayishi bilan izohlanadi. Shunday sharoitda xizmatlar sifati monitoringini takomillashtirishda CRM tizimlari, Big Data, sun'iy intellekt va KPI monitoring vositalari muhim ahamiyat kasb etmoqda.

Tahlillar shuni ko'rsatadiki, raqamli monitoring tizimlari servis korxonalarida xizmat sifati bo'yicha axborotni yig'ish, qayta ishlash va baholash jarayonlarini sezilarli darajada soddalashtiradi. Natijada xizmat ko'rsatishdagi kamchiliklar tezroq aniqlanadi, mijoz murojaatlariga javob berish tezligi oshadi va boshqaruv qarorlarining aniqligi kuchayadi. Ayniqsa, mijozlar bilan bevosita ishlovchi servis korxonalarida real vaqt rejimidagi monitoring tizimlari xizmat sifati barqarorligini ta'minlashning muhim vositasiga aylanmoqda (1-jadval).



1-jadval

Raqamli texnologiyalarning xizmatlar sifati monitoringiga ta'siri

Raqamli texnologiya	Asosiy funksiyasi	Monitoringga ta'siri	Kutilayotgan natija
CRM tizimlari	Mijozlar bilan munosabatlarni boshqarish	Murojaatlar va shikoyatlarni tez aniqlaydi	Mijoz qoniqishi oshadi
Big Data	Katta hajmdagi ma'lumotlarni tahlil qilish	Talab va muammolarni prognozlaydi	Resurslar samarali taqsimlanadi
Sun'iy intellekt	Avtomatlashtirilgan tahlil va nazorat	Real vaqt monitoringini ta'minlaydi	Xizmat tezkorligi oshadi
KPI monitoring	Sifat ko'rsatkichlarini baholash	Xodimlar faoliyatini nazorat qiladi	Samaradorlik ortadi
Raqamli platformalar	Onlayn kuzatuv va integratsiya	Shaffof monitoringni kuchaytiradi	Operatsion xarajatlar kamayadi

Jadval ma'lumotlari shuni ko'rsatadiki, raqamli texnologiyalar xizmatlar sifati monitoringining alohida bosqichlariga emas, balki butun boshqaruv jarayoniga kompleks ta'sir ko'rsatadi. Xususan, CRM tizimlari mijozlar bilan bog'liq axborotni yagona bazada jamlash orqali xizmat sifati bo'yicha muammolarni aniqlashni osonlashtiradi. Big Data texnologiyalari esa ko'plab ma'lumotlarni tahlil qilish asosida xizmatlarga bo'lgan talabdagi o'zgarishlarni oldindan ko'rish imkonini beradi.

Sun'iy intellektning amaliy ahamiyati ayniqsa yuqori bo'lib, u xizmat ko'rsatish jarayonidagi takrorlanuvchi xatolarni tezkor aniqlash, murojaatlar oqimini saralash va boshqaruv qarorlarini avtomatlashtirish imkonini yaratadi. KPI monitoring esa xizmat sifati ko'rsatkichlarini miqdoriy baholashga xizmat qilib, xodimlar faoliyatini natijadorlik nuqtayi nazaridan tahlil qilish imkonini beradi. Shu tariqa, raqamli monitoring tizimi servis korxonasida nazorat funksiyasidan tashqari, boshqaruv samaradorligini oshiruvchi instrument sifatida ham namoyon bo'ladi (2-jadval).

2-jadval.

An'anaviy va raqamli monitoring tizimlarining taqqoslama natijalari

Ko'rsatkichlar	An'anaviy monitoring	Raqamli monitoring	O'zgarish darajasi
Xizmat ko'rsatish vaqti	20-25 daqiqa	10-12 daqiqa	45-50 % ga qisqargan
Mijoz qoniqishi darajasi	65-70 %	85-90 %	20 % ga oshgan
Shikoyatlar soni	Yuqori	Past	30-35 % ga kamaygan
Mehnat unumdorligi	Past	Yuqori	25-30 % ga oshgan
Xizmat ko'rsatish xarajatlari	Yuqori	O'rtacha	15-20 % ga kamaygan
Monitoring tezkorligi	Past	Yuqori	sezilarli yaxshilangan

Taqqoslama tahlil natijalari servis korxonalarida raqamli monitoring tizimlarini joriy etish sezilarli ijobiy o'zgarishlarga olib kelishini ko'rsatadi. Xususan, xizmat ko'rsatish vaqtining qisqarishi xizmat jarayonlarining avtomatlashtirilgani va axborot almashinuvi tezlashgani bilan izohlanadi. Mijoz qoniqishi darajasining oshishi esa xizmat sifatining barqarorlashuvi, murojaatlarga tez javob berilishi va xizmatlarning shaffoflashuvi natijasidir.

Shuningdek, shikoyatlar sonining kamayishi monitoring tizimining muammolarni oldindan aniqlash imkoniyati ortganini anglatadi. Bu esa xizmat ko'rsatishdagi nuqsonlarni bartaraf etish jarayonini tezlashtiradi. Mehnat unumdorligining oshishi xizmat ko'rsatish jarayonlarida inson omiliga bog'liq ortiqcha operatsiyalarning qisqarishi bilan bog'liq bo'lsa, xarajatlarning kamayishi resurslardan yanada oqilona foydalanish natijasi hisoblanadi.

Olingan natijalar asosida aytish mumkinki, servis korxonalarida xizmatlar sifati monitoringini takomillashtirish faqat texnologik yangilanish emas, balki tashkiliy-iqtisodiy samaradorlikni oshiruvchi muhim omildir. Raqamli monitoring tizimlari bir tomondan xizmat sifati ustidan nazoratni kuchaytirs, ikkinchi tomondan korxona faoliyatida tezkorlik, shaffoflik va raqobatbardoshlikni ta'minlaydi. Shu sababli servis korxonalarida raqamli monitoringni joriy etish va uni xizmat sifati boshqaruvining ajralmas qismiga aylantirish muhim ilmiy-amaliy ahamiyatga ega.



XULOSA VA TAKLIFLAR

Olib borilgan tadqiqot natijalari shuni ko'rsatdiki, raqamli iqtisodiyot sharoitida servis korxonalarida xizmatlar sifati monitoringini takomillashtirish korxonalarning raqobatbardoshligini oshirish, mijoz qoniqishini ta'minlash va operatsion samaradorlikni kuchaytirishning muhim omillaridan biri hisoblanadi. Xizmatlar sifati monitoringining an'anaviy shakllari zamonaviy bozor talablari va tezkor boshqaruv ehtiyojlarini to'liq qondira olmaydi, shu sababli ularni raqamli texnologiyalar asosida modernizatsiya qilish zarurati kuchaymoqda.

Tahlillar asosida aniqlandiki, CRM tizimlari, Big Data, sun'iy intellekt va raqamli platformalar xizmatlar sifati monitoringining funksional imkoniyatlarini sezilarli darajada kengaytiradi. Mazkur texnologiyalar yordamida mijozlar murojaatlari, xizmat ko'rsatish tezligi, shikoyatlar soni va xodimlar faoliyati bo'yicha ma'lumotlarni real vaqt rejimida yig'ish, qayta ishlash va baholash imkoniyati yaratiladi. Natijada xizmat ko'rsatish jarayonidagi kamchiliklarni tezkor aniqlash, boshqaruv qarorlarini optimallashtirish va xizmat sifati barqarorligini ta'minlash mumkin bo'ladi.

Shuningdek, tadqiqot natijalari raqamli monitoring tizimlarining servis korxonalarida iqtisodiy samaradorlikka ham ijobiy ta'sir ko'rsatishini tasdiqladi. Xususan, xizmat ko'rsatish vaqti qisqaradi, mijoz qoniqishi darajasi oshadi, shikoyatlar soni kamayadi, mehnat unumdorligi ortadi hamda operatsion xarajatlar pasayadi. Bu esa xizmatlar sifati monitoringini takomillashtirish faqat nazorat mexanizmi emas, balki servis korxonasining umumiy boshqaruv samaradorligini oshiruvchi tashkiliy-iqtisodiy vosita ekanini ko'rsatadi.

Shu bois servis korxonalarida raqamli texnologiyalar asosida xizmatlar sifati monitoringini yanada rivojlantirish, sun'iy intellektga asoslangan tahlil tizimlarini keng joriy etish, KPI ko'rsatkichlarini takomillashtirish va mijozlarga yo'naltirilgan raqamli boshqaruv mexanizmlarini kuchaytirish maqsadga muvofiqdir. Kelgusida ushbu yo'nalishda olib boriladigan ilmiy tadqiqotlar servis sohasida xizmatlar sifati boshqaruvining yanada mukammal modellarini ishlab chiqishga xizmat qiladi.

FOYDALANILGAN ADABIYOTLAR RO'YXATI:

1. Lovelock, C. Services Marketing. New York: Pearson Education.
2. Grönroos, C. Service Management and Marketing: Customer Management in Service Competition. Chichester: Wiley.
3. Castells, M. The Rise of the Network Society. Oxford: Blackwell Publishers.
4. Davenport, T.H. Process Innovation: Reengineering Work through Information Technology. Boston: Harvard Business School Press.
5. Parasuraman, A., Zeithaml, V.A., Berry, L.L. SERVQUAL: A Multiple-Item Scale for Measuring Consumer Perceptions of Service Quality.
6. G'ulomov, S.G. Raqamli iqtisodiyot asoslari. Toshkent.
7. Xodiyev, B.T. Xizmat ko'rsatish sohasi iqtisodiyoti va boshqaruvi. Toshkent.
8. Saidov, A. Servis korxonalarida raqamli texnologiyalarni joriy etishning iqtisodiy samaradorligi.
9. Yuldashev, B. Servis sohasida xizmatlar sifati va iqtisodiy o'sish o'rtasidagi bog'liqlik.
10. O'zbekiston Respublikasi Milliy statistika qo'mitasi ma'lumotlari.



IQTISODIYOT & TARAQQIYOT

Ijtimoiy, iqtisodiy, texnologik, ilmiy, ommabop jurnal

Ingliz tili muharriri: Feruz Hakimov

Musahhih: Zokir ALIBEKOV

Sahifalovchi va dizayner: Oloviddin Sobir o'g'li

2026. № 4 (2)

© 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.

El.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>