

## RAQAMLI IQTISODIYOT SHAROITIDA XIZMAT KO‘RSATISH KORXONALARIDA BOSHQARUV SAMARADORLIGINI OSHIRISHNING RAQAMLI MEXANIZMLARI

**Zayavitdinova Nafisa Muxammadovna**

*Buxoro davlat universiteti “Marketing va menejment” kafedrası dotsenti, iqtisod fanlari nomzodi, dotsent E-mail: nafisaziyo@mail.ru*

**Annotatsiya:** *Mazkur maqolada raqamli iqtisodiyot sharoitida xizmat ko‘rsatish korxonalarida boshqaruv samaradorligini oshirish masalalari tadqiq etilgan. Tadqiqotda raqamli texnologiyalarni fragmentar joriy etish boshqaruv samaradorligining kutilgan darajada oshmasligiga olib kelayotgani asoslab berilgan. Muallif tomonidan boshqaruv samaradorligini oshirishga yo‘naltirilgan integratsiyalashgan raqamli mexanizmlar modeli taklif etilgan. Model raqamli axborot muhiti, raqamli texnologiyalar, qaror qabul qilish jarayonlari va boshqaruv natijalari o‘rtasidagi uzviy bog‘liqlikni ifodalaydi. Shuningdek, model samaradorligini baholash uchun ko‘rsatkichlar tizimi ishlab chiqilgan.*

**Kalit so‘zlar:** *raqamli iqtisodiyot, xizmat ko‘rsatish korxonalari, boshqaruv samaradorligi, raqamli mexanizmlar, raqamli transformatsiya, raqamli boshqaruv, qaror qabul qilish.*

**Аннотация:** *В статье рассматриваются вопросы повышения эффективности управления в сервисных предприятиях в условиях цифровой экономики. Обосновано, что фрагментарное внедрение цифровых технологий не обеспечивает ожидаемого роста управленческой эффективности. Автором предложена интегрированная модель цифровых механизмов повышения эффективности управления, отражающая взаимосвязь цифровой информационной среды, цифровых технологий, процессов принятия управленческих решений и результатов управления. Кроме того, разработана система показателей для оценки эффективности предложенной модели. Полученные результаты создают основу для системного внедрения цифрового управления в сервисных предприятиях.*

**Ключевые слова:** *цифровая экономика, сервисные предприятия, эффективность управления, цифровые механизмы, цифровая трансформация, цифровое управление принятие решений.*

**Abstract:** *This article examines the problem of improving management efficiency in service enterprises under the conditions of the digital economy. It argues that the fragmented implementation of digital technologies does not ensure the expected improvement in management efficiency. The study proposes an integrated model of digital mechanisms that reflects the interconnection between the digital information environment, digital technologies, managerial decision-making processes, and management outcomes. In addition, a system of indicators is developed to assess the effectiveness of the proposed model. The findings provide a basis for the systematic implementation of digital management in service enterprises.*

**Keywords:** *digital economy, service enterprises, management efficiency, digital mechanisms, digital transformation, digital management, decision-making.*

## Kirish

Bugungi globallashuv va texnologik taraqqiyot sharoitida raqamli iqtisodiyot jahon iqtisodiy rivojlanishining asosiy drayverlaridan biriga aylanib, xo‘jalik yurituvchi subyektlar faoliyatini tashkil etish va boshqarish mexanizmlarini tubdan o‘zgartirmoqda. Axborot-kommunikatsiya texnologiyalarining jadal rivojlanishi, raqamli platformalar, sun‘iy intellekt va katta ma‘lumotlar tahlilining va avtomatlashtirilgan boshqaruv tizimlarining keng joriy etilishi iqtisodiyotning barcha tarmoqlarida, ayniqsa xizmat ko‘rsatish sohasida chuqur tarkibiy o‘zgarishlarni yuzaga keltirmoqda.

Jahon miqyosida olib borilgan tahlillarga va Jahon bankining analitik yondashuvlariga asoslangan baholashlarga ko‘ra, raqamli iqtisodiyot bugungi kunda jahon yalpi ichki mahsulotining qariyb 15 foizini tashkil etib, uning iqtisodiy hajmi 15-16 trillion AQSh dollari atrofida baholanmoqda. Ushbu ko‘rsatkichlar raqamli iqtisodiyotning global miqyosdagi ahamiyati va uning iqtisodiy o‘rni jarayonlariga ta‘sirini yaqqol namoyon etadi.

So‘nggi yillarda raqamli iqtisodiyot tarkibida xizmatlar sektori ustuvor yo‘nalish sifatida shakllanib, qiymat yaratish jarayonida muhim o‘rin egallamoqda. Raqamli xizmatlarning kengayishi xizmat ko‘rsatish korxonalarida mijozlar bilan o‘zaro munosabatlar, xizmat sifati va boshqaruv qarorlarini qabul qilish tezligiga bo‘lgan talablarni keskin oshirmoqda. Bunday sharoitda xizmat ko‘rsatish korxonalarining raqobatbardoshligi va barqaror rivojlanishi, avvalo, boshqaruv samaradorligiga bog‘liq bo‘lib qolmoqda.

Xizmat ko‘rsatish korxonalarining o‘ziga xos xususiyati shundan iboratki, ularning faoliyati asosan nomoddiy qiymat yaratish, inson omili, xizmat sifati, mijozlar bilan bevosita aloqalar hamda tezkor va moslashuvchan boshqaruv qarorlariga bog‘liqdir. Ishlab chiqarish korxonalaridan farqli ravishda, xizmatlar sohasida qiymat yaratish jarayoni ko‘pincha real vaqt rejimida amalga oshiriladi va mijozlar tajribasi bilan chambarchas bog‘liq bo‘ladi. Raqamli iqtisodiyot sharoitida ushbu jarayonlarni an‘anaviy boshqaruv usullari orqali samarali tashkil etish tobora murakkablashib bormoqda. Shu sababli xizmat ko‘rsatish korxonalarida boshqaruv samaradorligini oshirish masalasi raqamli texnologiyalarni joriy etish bilan bir qatorda, ularni boshqaruv jarayonlari va qaror qabul qilish tizimi bilan uyg‘unlashtirishni taqozo etmoqda.

Amaliy tajriba shuni ko‘rsatadiki, raqamli texnologiyalarni joriy etishning o‘zi xizmat ko‘rsatish korxonalarida boshqaruv samaradorligini avtomatik ravishda oshirmaydi. Ko‘plab korxonalarda raqamlashtirish jarayonlari alohida funksiyalar doirasida, fragmentar tarzda amalga oshirilmoqda. Natijada texnologik imkoniyatlar mavjud bo‘lsa-da, ularning boshqaruv jarayonlari, tashkiliy tuzilma va qaror qabul qilish tizimi bilan yetarli darajada integratsiyalashmaganligi sababli kutilgan samaraga erishilmayapti. Bu holat raqamli xizmatlar sektorida boshqaruv samaradorligini oshirish masalasining murakkab va ko‘p omilli ekanligini ko‘rsatadi.

Raqamli mexanizmlar deganda boshqaruv jarayonlarini avtomatlashtirish, axborot oqimlarini integratsiyalash, ma'lumotlar asosida qaror qabul qilish, raqamli platformalar orqali xizmatlar ko'rsatish hamda boshqaruvning shaffofligini ta'minlashga xizmat qiluvchi usullar va vositalar majmui tushuniladi. Ushbu mexanizmlar xizmat ko'rsatish korxonalarida boshqaruv samaradorligini oshirish, operatsion xarajatlarni qisqartirish, xizmat sifati va mijozlar qoniqish darajasini yaxshilash imkonini beradi. Biroq amaldagi ilmiy tadqiqotlarda raqamli mexanizmlar ko'pincha alohida elementlar sifatida yoritilib, ularni yagona tizimda integratsiyalash masalasi yetarli darajada tizimlashtirilmagan. Shu nuqtai nazardan, raqamli iqtisodiyot sharoitida xizmat ko'rsatish korxonalarida boshqaruv samaradorligini oshirish masalasi alohida raqamli texnologiyalarni joriy etish bilan cheklanmasdan, ularni yagona tizimda uyg'unlashtiruvchi integratsiyalashgan raqamli mexanizmlar asosida hal etilishi zarur.

Mazkur maqolaning asosiy maqsadi raqamli iqtisodiyot sharoitida xizmat ko'rsatish korxonalarida boshqaruv samaradorligini oshirishning integratsiyalashgan raqamli mexanizmlarini aniqlash, ularni tizimlashtirish va mualliflik yondashuvi asosida model ko'rinishida taklif etishdan iborat.

### **Asosiy qism**

Raqamli iqtisodiyot sharoitida xizmat ko'rsatish korxonalarining faoliyat muhiti sezilarli darajada murakkablashib, boshqaruv tizimiga qo'yiladigan talablar sifat jihatidan yangi bosqichga ko'tarilmoqda. Raqamli xizmatlar ulushining ortishi, mijozlar ehtiyojlarining individuallasuvi va bozor sharoitlarining tezkor o'zgarishi xizmat ko'rsatish korxonalarida boshqaruv samaradorligini ta'minlashni strategik ahamiyatga ega masalaga aylantirmoqda. Bunday sharoitda boshqaruv samaradorligi faqat moliyaviy natijalar bilan emas, balki xizmat sifati, mijozlar qoniqish darajasi, jarayonlarning tezkorligi va moslashuvchanligi bilan ham baholanmoqda.

Xizmatlar sohasida boshqaruv samaradorligining murakkabligi, avvalo, ushbu sohaning nomoddiy xususiyati bilan izohlanadi. Xizmatlar ko'rsatish jarayonida qiymat yaratish ko'pincha ishlab chiqarish va iste'molning bir vaqtda amalga oshirilishi orqali yuzaga keladi. Natijada boshqaruv qarorlarining kechikishi, axborot yetishmovchiligi yoki subyektivligi xizmat sifati va mijozlar qoniqish darajasiga bevosita salbiy ta'sir ko'rsatadi. Raqamli iqtisodiyot sharoitida bu muammolar yanada kuchayib, boshqaruv tizimidan yuqori darajada moslashuvchanlikni talab etadi.

Amaliyotda ko'plab xizmat ko'rsatish korxonalarida raqamli texnologiyalar joriy etilgan bo'lsa-da, boshqaruv samaradorligi bilan bog'liq muammolar saqlanib qolmoqda. Buning asosiy sababi raqamlashtirish jarayonlarining ko'pincha alohida funksiyalar doirasida amalga oshirilishi bilan bog'liq. Masalan, ayrim korxonalarda mijozlar bilan ishlash jarayonlari raqamlashtirilgan bo'lsa, ichki rejalashtirish yoki qaror qabul qilish tizimi an'anaviy usullarga tayanib qolmoqda. Natijada axborot oqimlari uzviy bog'lanmaydi va boshqaruv qarorlari yetarlicha asoslangan bo'lmaydi.

Xalqaro tajriba shuni ko'rsatadiki, xizmat ko'rsatish korxonalarida yuqori boshqaruv samaradorligiga erishish uchun raqamli texnologiyalarni joriy etishning o'zi yetarli emas. Ularni boshqaruv jarayonlari, tashkiliy tuzilma va qaror qabul qilish tizimi bilan

uyg'unlashtirgan holda qo'llash zarur. Aks holda, raqamli texnologiyalar boshqaruv samaradorligini oshiruvchi omilga emas, balki qo'shimcha murakkablik manbaiga aylanishi mumkin.

Shuningdek, xizmatlar sohasida boshqaruv samaradorligiga inson omilining yuqori darajada ta'sir ko'rsatishi ham muhim muammo hisoblanadi. Raqamli texnologiyalar yordamida katta hajmdagi ma'lumotlar shakllanayotgan bo'lsa-da, ularni tizimli tahlil qilish va boshqaruv qarorlariga aylantirish mexanizmlarining yetarli darajada rivojlanmaganligi boshqaruv samaradorligini cheklab qo'ymoqda. Natijada qaror qabul qilish jarayonlarida subyektivlik kuchayib, resurslardan foydalanish samaradorligi pasayadi.

Shu nuqtai nazardan, raqamli iqtisodiyot sharoitida xizmatlar sohasida boshqaruv samaradorligi muammosi alohida texnologik masala emas, balki tizimli va boshqaruvga oid muammo sifatida namoyon bo'lmoqda. Ushbu muammoni hal etish xizmat ko'rsatish korxonalarida raqamli texnologiyalarni boshqaruv jarayonlari va qaror qabul qilish tizimi bilan uyg'unlashtiruvchi konseptual yondashuvni talab etadi.

Xizmat ko'rsatish korxonalarida boshqaruv samaradorligi, avvalo, boshqaruv qarorlarini qabul qilish uchun zarur bo'lgan axborotning mavjudligi, sifati va tezkorligiga bog'liq. Raqamli iqtisodiyot sharoitida axborot oqimlarining hajmi va tezligi keskin oshib, an'anaviy boshqaruv usullari ushbu jarayonlarni samarali boshqarishda yetarli bo'lmay qolmoqda. Bu holat boshqaruv qarorlarini qabul qilishda ma'lumotlarga asoslangan yondashuvni shakllantirish zaruratini yuzaga keltiradi.

Konseptual nuqtai nazardan, xizmat ko'rsatish korxonalarida boshqaruv samaradorligini oshirish quyidagi asosiy tamoyillarga tayanadi: axborotlarning integratsiyalashganligi, boshqaruv jarayonlarining uzluksizligi, qaror qabul qilishning tezkorligi va shaffofligi hamda natijaviylikka yo'naltirilganlik. Ushbu tamoyillar raqamli texnologiyalarni boshqaruv tizimining funksional elementi sifatida qo'llash imkonini beradi va fragmentar yondashuvni bartaraf etishga xizmat qiladi.

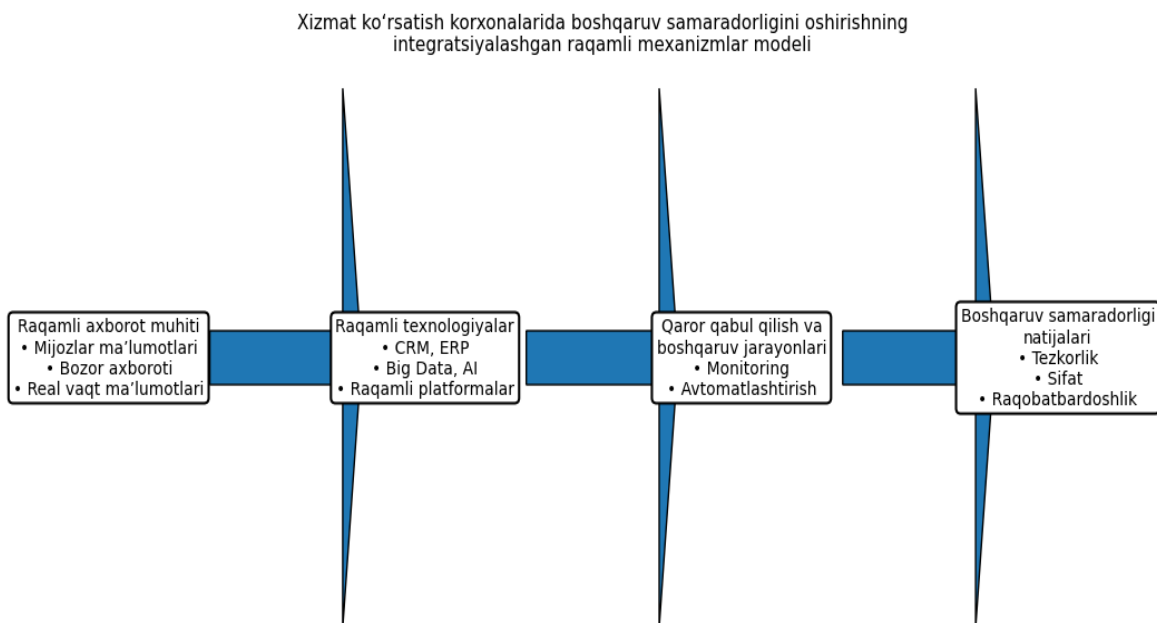
Mazkur tadqiqot doirasida boshqaruv samaradorligini oshirishning konseptual asosi sifatida integratsiyalashgan raqamli mexanizmlar tushunchasi ilgari suriladi. Integratsiyalashgan raqamli mexanizmlar deganda xizmat ko'rsatish korxonalarida raqamli axborot muhiti, raqamli texnologiyalar va boshqaruv jarayonlarining yagona tizimda o'zaro bog'langan holda faoliyat yuritishi tushuniladi. Bunday yondashuvda raqamli texnologiyalar mustaqil maqsad emas, balki boshqaruv samaradorligini oshirishga xizmat qiluvchi vosita sifatida namoyon bo'ladi. Shu bilan birga, konseptual yondashuv boshqaruv samaradorligini faqat yakuniy natijalar orqali emas, balki boshqaruv jarayonlarining qanday tashkil etilgani orqali ham baholashni nazarda tutadi. Xizmat ko'rsatish korxonalarida qaror qabul qilish tezligi, axborotdan foydalanish darajasi va boshqaruv jarayonlarining shaffofligi samaradorlikning muhim ko'rsatkichlari sifatida namoyon bo'ladi. Bu esa boshqaruv samaradorligini oshirishda raqamli mexanizmlarni tizimli ravishda joriy etish zaruratini yanada kuchaytiradi.

Raqamli iqtisodiyot sharoitida xizmat ko'rsatish korxonalarida boshqaruv samaradorligini oshirish bo'yicha mavjud muammolar va konseptual asoslar shuni ko'rsatadiki, alohida raqamli texnologiyalarni joriy etish orqali kutilgan natijalarga erishish

imkoniyati cheklangan. Shu sababli mazkur tadqiqot doirasida xizmat ko‘rsatish korxonalarida boshqaruv samaradorligini oshirishga yo‘naltirilgan integratsiyalashgan raqamli mexanizmlar modeli taklif etiladi. Bu model boshqaruv samaradorligini oshirish jarayonini yagona, izchil va boshqariladigan tizim sifatida ko‘rib chiqishga asoslanadi. Modelning asosiy g‘oyasi shundan iboratki, xizmat ko‘rsatish korxonalarida boshqaruv samaradorligi raqamli texnologiyalarning mavjudligi bilan emas, balki ularning boshqaruv jarayonlari va qaror qabul qilish tizimi bilan qanday darajada uyg‘unlashtirilgani bilan belgilanadi.

Mazkur integratsiyalashgan raqamli mexanizmlar modeli to‘rt o‘zaro bog‘liq funksional blokdan iborat bo‘lib, ular ketma-ket va mantiqiy tarzda boshqaruv samaradorligini shakllantiradi. Ushbu bloklarning har biri mustaqil ahamiyatga ega, ular faqat o‘zaro uyg‘unlashgan holdagina barqaror natijani ta‘minlaydi (1-rasm).

Modelning birinchi funksional bloki raqamli axborot muhitini ifodalaydi. Raqamli axborot muhiti xizmat ko‘rsatish korxonalarida boshqaruv samaradorligini shakllantirishning boshlang‘ich va muhim elementi hisoblanadi. Ushbu blok xizmat ko‘rsatish korxonalarida boshqaruv qarorlarini qabul qilish uchun zarur bo‘lgan ma‘lumotlarning shakllanishi, yig‘ilishi, tizimlashtirilishi va yangilanib borishini ta‘minlaydi.



**1-rasm.** Xizmat ko‘rsatish korxonalarida boshqaruv samaradorligini oshirishning integratsiyalashgan raqamli mexanizmlar modeli

Raqamli axborot muhiti mijozlar haqidagi ma‘lumotlar, xizmat ko‘rsatish jarayonlari, bozor va talab dinamikasi hamda real vaqt rejimidagi operatsion axborotni qamrab oladi. Raqamli axborot muhitining rivojlanishi boshqaruv qarorlarining aniqligi va asoslanganligini oshiradi, axborot yetishmovchiligi va kechikishlar bilan bog‘liq xatoliklarni kamaytiradi. Natijada boshqaruv jarayonlarida subyektivlik darajasi pasayib, ma‘lumotlarga asoslangan yondashuv shakllanadi.

Mazkur blok boshqaruv qarorlarining aniqligi va asoslanganligini ta'minlovchi boshlang'ich shart hisoblanadi.

Modelning ikkinchi funksional bloki raqamli texnologiyalar majmuasi bilan bog'liq bo'lib, u raqamli axborot muhitida shakllangan ma'lumotlarni qayta ishlash va ularni boshqaruv jarayonlariga tatbiq etishga xizmat qiladi. Ushbu blok tarkibiga CRM va ERP tizimlari, katta ma'lumotlar tahlili, sun'iy intellekt va raqamli platformalar kiradi. Xizmat ko'rsatish korxonalarida raqamli texnologiyalar majmuasining ahamiyati shundaki, ular ma'lumotlarni strukturaviy holga keltirib, boshqaruv jarayonlarining avtomatlashtirilishini ta'minlaydi. Natijada axborot oqimlari uzluksizligi saqlanadi, boshqaruv qarorlarini qabul qilish jarayoni tezlashadi va resurslardan foydalanish samaradorligi oshadi. Biroq mazkur texnologiyalar boshqaruv tizimidan ajratilgan holda qo'llanilganda, kutilgan samarani bermaydi, bu esa integratsiyalashgan yondashuv zarurligini yana bir bor tasdiqlaydi.

Uchinchi funksional blok qaror qabul qilish va boshqaruv jarayonlarini o'z ichiga oladi. Qaror qabul qilish va boshqaruv jarayonlari integratsiyalashgan raqamli mexanizmlar modelining markaziy bo'g'ini hisoblanadi. Aynan ushbu bosqichda raqamli texnologiyalar yordamida qayta ishlangan ma'lumotlar aniq boshqaruv qarorlariga aylantiriladi va amaliy faoliyatga joriy etiladi.

Qaror qabul qilish jarayonlarining raqamlashtirilishi real vaqt rejimida monitoring olib borish, boshqaruv jarayonlarining shaffofligini ta'minlash va inson omilidan kelib chiqadigan xatoliklarni kamaytirishga xizmat qiladi. Mazkur blok boshqaruv qarorlarining shaffofligini oshiradi, inson omilidan kelib chiqadigan xatoliklarni kamaytiradi va boshqaruv tizimining moslashuvchanligini ta'minlaydi. Xizmat ko'rsatish korxonalarida bu holat xizmat sifati va mijozlar qoniqish darajasiga bevosita ijobiy ta'sir ko'rsatadi. Shu sababli qaror qabul qilish jarayonlarini raqamlashtirish boshqaruv samaradorligini oshirishning asosiy mexanizmi sifatida namoyon bo'ladi.

Modelning to'rtinchi, yakuniy funksional bloki boshqaruv samaradorligi natijalarini ifodalaydi. Integratsiyalashgan raqamli mexanizmlar asosida tashkil etilgan boshqaruv tizimi qaror qabul qilish tezligining oshishi, operatsion jarayonlarning soddalashuvi, resurslardan foydalanish samaradorligining yaxshilanishi, xizmat sifati va mijozlar qoniqish darajasining oshishi kabi natijalarga olib keladi. Mazkur natijalar boshqaruv samaradorligini faqat sifat jihatidan emas, balki miqdoriy ko'rsatkichlar orqali ham baholash imkonini beradi. Shu bilan birga, boshqaruv samaradorligi natijalari xizmat ko'rsatish korxonalarining raqobatbardoshligini oshirish va ularning barqaror rivojlanishini ta'minlashda muhim ahamiyat kasb etadi. Integratsiyalashgan raqamli mexanizmlar modeli ushbu natijalarga erishishni tasodifiy jarayon emas, balki izchil va boshqariladigan tizim sifatida shakllantirish imkonini beradi.

Bu model doirasida boshqaruv samaradorligining oshishi alohida elementlar orqali emas, balki funksional bloklarning uzviy o'zaro bog'liqligi orqali ta'minlanadi. Har bir blok boshqaruv tizimida aniq vazifani bajaradi va umumiy samaradorlikka ma'lum darajada ta'sir ko'rsatadi.

Taklif etilgan integratsiyalashgan raqamli mexanizmlar modeli raqamli iqtisodiyot sharoitida xizmat ko'rsatish korxonalarida boshqaruv samaradorligini oshirishga qaratilgan

muhim ilmiy va amaliy vazifalarni hal etishga xizmat qiladi. Mazkur modelning asosiy afzalligi shundan iboratki, u boshqaruv samaradorligini alohida raqamli texnologiyalar yoki individual boshqaruv qarorlari bilan emas, balki ularning yagona tizimda o‘zaro uyg‘unlashuvi orqali ta’minlashni nazarda tutadi.

Ilmiy nuqtai nazardan, model xizmat ko‘rsatish korxonalarida boshqaruv samaradorligini oshirish masalasini tizimli yondashuv asosida talqin qiladi. Raqamli axborot muhiti, raqamli texnologiyalar, qaror qabul qilish jarayonlari va boshqaruv samaradorligi natijalari o‘rtasidagi uzviy bog‘liqlikning aniqlanishi boshqaruv samaradorligini baholash va takomillashtirishning konseptual asosini shakllantiradi. Bu esa xizmatlar sohasi uchun raqamli boshqaruv mexanizmlarini ilmiy jihatdan asoslash imkonini beradi.

Amaliy jihatdan, taklif etilgan model xizmat ko‘rsatish korxonalarida raqamli boshqaruvni joriy etish jarayonlarini izchil va bosqichma-bosqich tashkil etish imkonini beradi. Model asosida korxonalar avvalo raqamli axborot muhitini shakllantirish, so‘ngra raqamli texnologiyalarni joriy etish, qaror qabul qilish jarayonlarini raqamlashtirish va natijalarni monitoring qilish orqali boshqaruv samaradorligini oshirishlari mumkin. Bu yondashuv raqamli transformatsiya jarayonlarida uchraydigan fragmentarlik va tizimsizlik muammolarini kamaytirishga xizmat qiladi.

Shuningdek, mazkur model xizmat ko‘rsatish korxonalarida boshqaruv samaradorligini oshirish bo‘yicha strategik qarorlar qabul qilishda uslubiy asos bo‘lib xizmat qilishi mumkin. Modeldan foydalanish boshqaruv qarorlarining tezkorligi, shaffofligi va asoslanganligini oshirish, resurslardan foydalanish samaradorligini yaxshilash hamda xizmat sifati va mijozlar qoniqish darajasini barqaror oshirish imkonini beradi.

Shu tariqa, taklif etilgan integratsiyalashgan raqamli mexanizmlar modeli raqamli iqtisodiyot sharoitida xizmat ko‘rsatish korxonalarida boshqaruv samaradorligini oshirishga qaratilgan mualliflik yondashuvi sifatida ilmiy va amaliy ahamiyatga ega. Modelning amaliy ahamiyatini aniqlash va boshqaruv samaradorligiga ta’sirini baholash maqsadida ko‘rsatkichlar tizimi ishlab chiqildi Ushbu yondashuv modelni faqat konseptual yechim sifatida emas, balki baholanadigan va empirik tekshiruvga ochiq ilmiy yechim sifatida ko‘rib chiqish imkonini beradi.

Xizmat ko‘rsatish korxonalarining o‘ziga xos xususiyatlarini inobatga olgan holda, model samaradorligini baholash qaror qabul qilish, operatsion jarayonlar, axborot sifati va mijozlar bilan ishlash yo‘nalishlari bo‘yicha amalga oshirilishi maqsadga muvofiq hisoblanadi. Mazkur yo‘nalishlar boshqaruv samaradorligining asosiy tarkibiy qismlarini qamrab oladi va integratsiyalashgan raqamli mexanizmlar modelining kompleks ta’sirini baholash imkonini yaratadi (1-jadval).

### 1-jadval

Integratsiyalashgan raqamli mexanizmlar modelining samaradorligini  
baholash ko‘rsatkichlari

Baholash yo‘nalishi	Ko‘rsatkich nomi	O‘lchov birligi
	Qaror qabul qilish vaqti	soat / kun

Qaror qabul qilish samaradorligi	Qayta ko‘rib chiqilgan qarorlar ulushi	%
Operatsion samaradorlik	Xizmat ko‘rsatish jarayonining davomiyligi	daqiqqa / soat
	Operatsion xarajatlar darajasi	%
Axborot sifati	Ma’lumotlarning yangilanish tezligi	marta / kun
	Axborot xatoliklari soni	birlik
Mijozlar bilan ishlash samaradorligi	Mijozlar qoniqish darajasi	indeks / %
	Takroriy murojaatlar ulushi	%

Taklif etilgan ko‘rsatkichlar tizimi modelni joriy etishdan oldin va keyin solishtirma tahlil o‘tkazish imkonini beradi. Jumladan, qaror qabul qilish vaqtining qisqarishi, xizmat ko‘rsatish jarayonlari davomiyligining kamayishi, axborot xatoliklari sonining pasayishi hamda mijozlar qoniqish darajasining oshishi integratsiyalashgan raqamli mexanizmlar modelining boshqaruv samaradorligiga ijobiy ta’sir ko‘rsatganini ifodalaydi.

Mazkur yondashuv boshqaruv samaradorligini bir martalik natija sifatida emas, balki dinamik jarayon sifatida baholash imkonini beradi. Shu orqali xizmat ko‘rsatish korxonalarida raqamli boshqaruv mexanizmlarini izchil takomillashtirish, zaif jihatlarni aniqlash va boshqaruv qarorlarini moslashtirish uchun zarur bo‘lgan axborot bazasi shakllantiriladi.

Shuningdek, taklif etilgan ko‘rsatkichlar tizimi integratsiyalashgan raqamli mexanizmlar modelining empirik tekshiruvini keyingi tadqiqotlar doirasida amalga oshirish uchun metodik asos bo‘lib xizmat qiladi. Bu esa mazkur modelning ilmiy ahamiyatini oshiradi va uni amaliyotga tatbiq etish imkoniyatlarini kengaytiradi.

### Xulosa

Raqamli iqtisodiyot sharoitida xizmat ko‘rsatish korxonalarining faoliyati murakkablashib borar ekan, boshqaruv samaradorligini oshirish masalasi strategik ahamiyat kasb etmoqda. Tadqiqot natijalari shuni ko‘rsatadiki, xizmat ko‘rsatish korxonalarida raqamli texnologiyalarni alohida joriy etish boshqaruv samaradorligini ta’minlash uchun yetarli emas. Asosiy natijaga faqat raqamli texnologiyalarni axborot muhiti, qaror qabul qilish jarayonlari va boshqaruv natijalari bilan tizimli va uzviy integratsiyalash orqali erishish mumkin.

Mazkur maqolada raqamli iqtisodiyot sharoitida xizmat ko‘rsatish korxonalarida boshqaruv samaradorligini oshirishga yo‘naltirilgan integratsiyalashgan raqamli mexanizmlar modeli ishlab chiqildi va asoslab berildi. Taklif etilgan model raqamli axborot muhiti, raqamli texnologiyalar majmuasi, qaror qabul qilish va boshqaruv jarayonlari hamda boshqaruv samaradorligi natijalari o‘rtasidagi mantiqiy bog‘liqlikni ochib beradi. Ushbu yondashuv xizmatlar sohasida keng tarqalgan fragmentar raqamlashtirish muammosini bartaraf etishga xizmat qiladi.

Shuningdek, integratsiyalashgan raqamli mexanizmlar modelining samaradorligini baholash uchun ko‘rsatkichlar tizimi taklif etildi. Ushbu tizim modelni joriy etishdan oldin va keyin boshqaruv samaradorligini solishtirma tahlil qilish imkonini berib, qaror qabul qilish tezligi, operatsion jarayonlar samaradorligi, axborot sifati va mijozlar qoniqish darajasidagi

o‘zgarishlarni aniqlashga xizmat qiladi. Bu esa taklif etilgan modelni faqat nazariy emas, balki baholanadigan va empirik tadqiqotlarga ochiq ilmiy yechim sifatida talqin etish imkonini beradi.

Mazkur tadqiqotning asosiy ilmiy hissasi xizmat ko‘rsatish korxonalarida boshqaruv samaradorligini oshirish masalasini raqamli texnologiyalar nuqtai nazaridan emas, balki integratsiyalashgan raqamli mexanizmlar asosida tizimli yondashuv orqali talqin etilishidir. Taklif etilgan model va ko‘rsatkichlar tizimi xizmatlar sohasida raqamli boshqaruvni shakllantirish, baholash va takomillashtirish bo‘yicha metodologik asos yaratadi.

Amaliy jihatdan, tadqiqot natijalari xizmat ko‘rsatish korxonalarida raqamli transformatsiya jarayonlarini izchil tashkil etish, boshqaruv qarorlarining tezkorligi va asoslanganligini oshirish, resurslardan foydalanish samaradorligini yaxshilash hamda xizmat sifati va mijozlar qoniqish darajasini barqaror oshirishda qo‘llanilishi mumkin. Kelgusida mazkur modelni alohida xizmat turlari va real korxonalar misolida empirik sinovdan o‘tkazish raqamli boshqaruv mexanizmlarini yanada takomillashtirish imkonini beradi.

### Foydalanilgan adabiyotlar ro‘yxati:

1. O‘zbekiston Respublikasi Prezidentining 2021 yil 11 maydagi “Xizmatlar sohasini jadal rivojlantirish to‘g‘rsida”gi PQ-5113-sonli Qarori.
2. O‘zbekiston Respublikasi Vazirlar Mahkamasining 2021 yil 26 fevraldagi “2016 2020 yillarda xizmatlar sohasini rivojlantirish dasturi to‘g‘risida”gi 55-sonli qarori. [//www.lex.uz](http://www.lex.uz)
3. Sh.M.Mirziyoyev. Yangi O‘zbekiston taraqqiyot strategiyasi asosida demokratik islohotlar yo‘lini qat’iy davom ettiramiz. “Xalq so‘zi” gazetasi, 2021-yil 7-noyabr, №238 (8018).
4. Bharadwaj, A., El Sawy, O. A., Pavlou, P. A., & Venkatraman, N. (2013). Digital business strategy: Toward a next generation of insights. *MIS Quarterly*, 37(2), 471–482.
5. Brynjolfsson, E., & McAfee, A. (2014). *The second machine age: Work, progress, and prosperity in a time of brilliant technologies*. New York: W. W. Norton & Company.
6. Davenport, T. H., & Harris, J. G. (2017). *Competing on analytics: The new science of winning*. Boston: Harvard Business School Press.
7. Gifford, J. (2021). *Digital Transformation in the Service Industry: Trends and Innovations*. Harvard Business Review.
8. Kraus, S., Palmer, C., Kailer, N., Kallinger, F. L., & Spitzer, J. (2019). Digital transformation in business and management research: An overview. *Journal of Business Research*, 94, 213–221.
9. Kaplan, R. S., & Norton, D. P. (1996). *The balanced scorecard: Translating strategy into action*. Boston: Harvard Business School Press.
10. Laudon, K. C., & Laudon, J. P. (2020). *Management information systems: Managing the digital firm (16th ed.)*. Pearson Education.

11. McKinsey Global Institute. (2022). The value of digital transformation. McKinsey & Company.
12. Madina, H., Zayavitdinova, N. M., & Ziyavitdinov, H. H. (2025). MARKETING STRATEGY–THE BASIS OF EFFECTIVE DEVELOPMENT IN THE SERVICE SECTOR. IMRAS, 8(5), 201-206.
13. Porter, M. E., & Heppelmann, J. E. (2014). How smart, connected products are transforming competition. Harvard Business Review, 92(11), 64–88.
14. Teece, D. J. (2018). Business models and dynamic capabilities. Long Range Planning, 51(1), 40–49.
15. Vial, G. (2019). Understanding digital transformation: A review and a research agenda. MIS Quarterly, 43(1), 223–259.
16. Verhoef, P. C., Broekhuizen, T., Bart, Y., Bhattacharya, A., Dong, J. Q., Fabian, N., & Haenlein, M. (2021). Digital transformation: A multidisciplinary reflection and research agenda. Journal of Business Research, 122, 889–901.
17. Zayavitdinova N.M. Bo‘stonova Sh.Sh. Raqamli iqtisodiyot sharoitida xizmat ko‘rsatish korxonalarining innovatsion faoliyatini samarali rivojlantirish. “Korxonalar raqobatbardoshligini oshirishning ustuvor yo‘nalishlari” xalqaro ilmiy-amaliy anjumani materiallari to‘plami. Buxoro. 2024-yil 15-iyun.
18. OECD (2023). Digital economy outlook 2023. Paris: OECD Publishing.
19. World Bank (2023). World development report 2023: Digitalization for inclusive growth. Washington, DC: World Bank.
20. UNCTAD (2024). Digital economy report 2024. Geneva: United Nations.