

Xudoynazarov Sardor Safarovich
“Buxgalteriya hisobi va audit” kafedrası assistenti
Qarshi davlat texnika universiteti
O‘zbekiston

**RAQAMLI IQTISODIYOT SHAROITIDA XIZMAT KO‘RSATISH
KORXONALARIDA BIZNESNI RIVOJLANTIRISH TAMOYILLARI VA
BOSQICHLARI**

Annotatsiya: Ushbu maqolada raqamli iqtisodiyot sharoitida xizmat ko‘rsatish korxonalarida biznesni rivojlantirish tamoyillari va bosqichlari tahlil qilingan. Raqamli texnologiyalarning xizmat ko‘rsatish sohasiga ta’siri, zamonaviy menejment yondashuvlari va innovatsion yechimlarning ahamiyati yoritilgan.

Kalit so‘zlar: raqamli iqtisodiyot, xizmat ko‘rsatish, biznes rivoji, tamoyillar, bosqichlar, innovatsiya, raqamli transformatsiya.

Худойназаров Сардор Сафарович
Ассистент кафедры «Бухгалтерский учет и аудит»
Каршинский государственный технический университет
Узбекистан

**ПРИНЦИПЫ И ЭТАПЫ РАЗВИТИЯ БИЗНЕСА В ПРЕДПРИЯТИЯХ
СФЕРЫ УСЛУГ В УСЛОВИЯХ ЦИФРОВОЙ ЭКОНОМИКИ**

Аннотация: В статье рассматриваются принципы и этапы развития бизнеса в предприятиях сферы услуг в условиях цифровой экономики. Освещено влияние цифровых технологий на сферу услуг, значение современных управленческих подходов и инновационных решений.

Ключевые слова: цифровая экономика, сфера услуг, развитие бизнеса, принципы, этапы, инновации, цифровая трансформация.

Khudoynazarov Sardor
Assistant of the Department of “Accounting and Auditing”
Karshi State Technical University

PRINCIPLES AND STAGES OF BUSINESS DEVELOPMENT IN SERVICE ENTERPRISES UNDER THE CONDITIONS OF A DIGITAL ECONOMY

Abstract: *This article analyzes the principles and stages of business development in service enterprises under the conditions of a digital economy. It highlights the impact of digital technologies on the service sector, the importance of modern management approaches, and the role of innovative solutions.*

Keywords: *digital economy, service sector, business development, principles, stages, innovation, digital transformation.*

Raqamli iqtisodiyot sharoitida xizmat ko'rsatish korxonalarida biznesni rivojlantirish muhim ahamiyat kasb etmoqda, chunki raqamlashtirish nafaqat xizmat ko'rsatish jarayonlarini avtomatlashtirish va optimallashtirish imkonini beradi, balki mijozlar bilan interaktiv va shaxsiylashtirilgan munosabatlarni yo'lga qo'yishga zamin yaratadi. Bugungi kunda mijozlar ehtiyojlari tez o'zgarayotgan bir paytda, raqamli texnologiyalar yordamida real vaqt rejimida xizmat ko'rsatish, individual yechimlar taklif qilish va xizmat sifati monitoringini yuritish imkoniyati xizmat ko'rsatish sektorining raqobatbardoshligini oshirishda asosiy omillardan biriga aylanmoqda.

Bundan tashqari, xizmat ko'rsatish sohasida biznesni rivojlantirish orqali bandlik darajasini oshirish, kichik biznes va startaplar uchun yangi imkoniyatlar yaratish hamda hududiy iqtisodiy faollikni rag'batlantirish mumkin. Ayniqsa, sun'iy intellekt, IoT, Big Data kabi raqamli texnologiyalar xizmat turlarining diversifikatsiyasiga, resurslardan samarali foydalanishga va ekologik barqarorlikka erishishga xizmat qiladi. Shu bois xizmat ko'rsatish korxonalarining raqamli iqtisodiyot sharoitiga moslashuvi va transformatsiyasi O'zbekistonning barqaror va innovatsion iqtisodiy taraqqiyotida muhim o'rin tutadi.

Raqamli iqtisodiyotning rivojlanishi dunyo miqyosida xizmat ko'rsatish korxonalarining faoliyatiga sezilarli ta'sir ko'rsatmoqda. Ayniqsa, mintaqalarda xizmat ko'rsatish korxonalarining raqamli iqtisodiyotga moslashishi ularning raqobatbardoshligini oshirish, xizmatlar sifatini yaxshilash va yangi bozorlarni o'zlashtirish uchun muhimdir.

Raqamli iqtisodiyotning global tendensiyalari bilan hamohang bo'lish uchun, Dunyo bo'ylab raqamli iqtisodiyotning ulushi tobora oshib bormoqda. Sun'iy intellekt, Big Data, IoT, blokcheyn kabi texnologiyalar biznesni boshqarishda muhim vositalarga aylanmoqda. Xalqaro savdo, turizm, logistika va boshqa sohalarda raqamli texnologiyalar orqali xizmatlarni boshqarish imkoniyati yanada oshmoqda.

Raqamli iqtisodiyot sharoitida xizmat ko'rsatish korxonalarida biznesni rivojlantirish tamoyillarini o'rganishning asosiy maqsadi – bu zamonaviy raqamli texnologiyalar asosida xizmat ko'rsatish korxonalarining samaradorligini oshirish, ularda innovatsion faoliyatni rivojlantirish hamda raqamlashtirish orqali xizmat sifati, xaridorlar ehtiyojiga moslik va tezkorlikni ta'minlovchi strategiyalarni ishlab chiqishdan iborat. Mazkur maqsad xizmat ko'rsatish sektorida raqamli transformatsiya jarayonlarini chuqur tahlil qilish, global tendensiyalarni mahalliy sharoitda qo'llash imkoniyatlarini o'rganishni talab etadi.

Ushbu tadqiqotning vazifalari qatoriga, birinchi navbatda, raqamli iqtisodiyot sharoitida xizmat ko'rsatish sohasi korxonalarining holatini baholash, raqamli texnologiyalarning joriy etilishi darajasini aniqlash va ularning iqtisodiy samaradorlikka ta'sirini o'rganish kiradi. Shuningdek, korxonalarda qo'llanilayotgan raqamli platformalar, CRM/ERP tizimlari, sun'iy intellekt asosidagi xizmatlarni tahlil qilish hamda ularni joriy etishning afzallik va cheklovlarini ko'rsatib berish vazifalari ham muhim ahamiyat kasb etadi.

Uchinchi navbatda, tadqiqotning vazifalari sirasiga raqamli transformatsiyaning xizmat ko'rsatish tizimida biznes jarayonlarni soddalashtirish, xarajatlarni kamaytirish va foydalanuvchi tajribasini (customer experience) yaxshilashga qaratilgan tamoyillarini aniqlash, ularni konseptual modelga asoslangan holda

tizimlashtirish hamda sektorning uzoq muddatli rivojlanish strategiyasini ishlab chiqish kiradi. Shu orqali xizmatlar eksportini kengaytirish, mahalliy brendlar raqobatbardoshligini oshirish va barqaror iqtisodiy o'sishga hissa qo'shish ko'zda tutiladi. Raqamli iqtisodiyot sharoitida xizmat ko'rsatish korxonalarida biznesni rivojlantirish tamoyillari (1-jadval)

1-jadval

Xizmat ko'rsatish korxonalarida biznesni rivojlantirish tamoyillari

№	Tamoyil nomi	Mazmuni
1	Raqamlashtirish tamoyili	Xizmat ko'rsatishning barcha bosqichlarida raqamli texnologiyalardan foydalanish – buxgalteriya, mijozlar bilan aloqa, xizmat yetkazib berish va marketing jarayonlarini avtomatlashtirish.
2	Mijozga yo'naltirilganlik	Har bir xizmat jarayoni mijoz ehtiyojlarini markazga qo'ygan holda, personalizatsiya va tezkor javob berishga asoslangan bo'lishi kerak.
3	Innovatsion rivojlanish	Sun'iy intellekt, bulutli hisoblash, IoT va Big Data texnologiyalarini joriy etish orqali xizmat sifati va samaradorligini oshirish.
4	Barqarorlik va yashil yondashuv	Energiya tejovchi uskunalar, chiqindilarni kamaytirish va ekologik xavfsiz xizmatlar asosida faoliyat yuritish.
5	Moslashuvchanlik va tezkor transformatsiya	Bozordagi o'zgarishlarga moslashuvchan rejalashtirish va xizmat turlarini mos ravishda yangilash.
6	Ma'lumotlarga asoslangan qarorlar qabul qilish	Raqamli tahlillar va mijoz xatti-harakatlari asosida biznes strategiyalarni shakllantirish.
7	Ochiqlik va shaffoflik	Raqamli platformalar orqali xizmat narxlari, sifati va mijoz fikrlariga ochiq bo'lish, ishonch muhitini yaratish.

Bu tamoyillar xizmat ko'rsatish korxonalarining raqamli muhitda raqobatbardosh bo'lishi va iqtisodiy samaradorligini oshirishga xizmat qiladi.

1-jadvaldagi har bir tamoyil raqamli transformatsiya jarayonida o'ziga xos funksional rol o'ynaydi va umumiy xizmat ko'rsatish tizimining samaradorligiga xizmat qiladi. Raqamlashtirish tamoyili xizmat ko'rsatish jarayonlarida raqamli texnologiyalarni to'liq integratsiyalashni nazarda tutadi. Bunga buxgalteriya tizimlarining elektronlashtirilishi, CRM orqali mijozlar bilan doimiy aloqada bo'lish, onlayn buyurtmalar, raqamli marketing kampaniyalari kiradi. Bu avtomatlashtirish nafaqat tezlik, balki aniqlik, xarajatlar optimallashtiruvini ham ta'minlaydi.

Mijozga yo‘naltirilganlik tamoyili xizmat markazida mijoz ehtiyojlari turadi. Har bir xizmat, platforma yoki ilova individual mijoz profili, xarid tarixi yoki talablari asosida moslashtirilishi kerak. Bu tamoyil xizmatni personalizatsiyalash, mijozlar tajribasini boyitish va ularning sadoqatini oshirishga xizmat qiladi.

Innovatsion rivojlanish tamoyili sun’iy intellekt (AI), IoT (Internet of Things), bulutli texnologiyalar va Big Data xizmatlar sifatini oshirishda asosiy vositadir. Bu tamoyil xizmat korxonalariga **raqobatbardoshlikni saqlab qolish** va xizmat turlarini yangilab borish imkonini beradi. Masalan, chatbotlar, avtomatik tahlil vositalari va aqlli yechimlar mijozlarga 24/7 xizmat ko‘rsatadi.

Barqarorlik va yashil yondashuv tamoyili raqamli xizmatlar ekologik jihatdan ham samarador bo‘lishi kerak. Energiya tejankor uskunalar, qog‘ozsiz hujjat aylanishi, chiqindilarni kamaytirish – bu tamoyil **ijtimoiy javobgarlik va barqarorlik** mezonlariga asoslanadi. Bu nafaqat tabiat, balki brend imiji uchun ham foydalidir.

Moslashuvchanlik va tezkor transformatsiya tamoyili bozordagi o‘zgaruvchan talablar va texnologik yangiliklarga **tezkor moslashuv** xizmat korxonalarining uzoq muddatli barqarorligini ta’minlaydi. Bu tamoyil xizmat turlarini segmentlarga ajratish, tajriba asosida iteratsion (aylanma) yondashuvlarni amalga oshirishga yordam beradi.

Ma'lumotlarga asoslangan qarorlar qabul qilish big Data, analitik platformalar, mijozlar xatti-harakati monitoringi orqali to‘plangan ma’lumotlar asosida strategik qarorlar qabul qilinadi. Bu tamoyil **intuitsiyadan ko‘ra, raqamli dalillarga tayanishni** targ‘ib etadi, bu esa samaradorlikni sezilarli darajada oshiradi.

Ochiqlik va shaffoflik tamoyili raqamli muhitda **xizmat narxlari, foydalanuvchi reytinglari, mijoz fikr-mulohazalari** ochiq ko‘rinishda taqdim etilishi ishonch muhitini yaratadi. Bu tamoyil korxonaga mijozlar orasida ijobiy obro‘ orttirishga va sodiqlikni shakllantirishga xizmat qiladi.

Raqamli iqtisodiyot sharoitida xizmat ko‘rsatish korxonalarini rivojlantirishga oid tamoyillar asosida tuzilgan strategik model taqdim etamiz. Modelning asosiy

maqsadi — xizmat ko'rsatish korxonalarida raqamli transformatsiyani tizimli va bosqichli amalga oshirish orqali samaradorlik, mijoz sodiqligi va barqaror o'sishni ta'minlashdan iborat. "D-MII-SEE" strategik modeli (Digitalization – Mijoz – Innovatsiya – Integratsiya – Ekologik-barqarorlik – Effektivlik). Birinchi bosqichda tashxis (diagnostika), tamoyillar asosida ma'lumotlarga asoslangan tahlil olib boriladi. Raqamlashtirish darajasini baholash (Raqamli tayyorgarlik indeksi) natijasida, korxona raqamli salohiyati, ehtiyojlari va imkoniyatlari aniqlanadi.

Ikkinchi bosqichda raqamli transformatsiya tamoyillar asosida, raqamlashtirish, innovatsion rivojlanish, moslashuvchanlik amaliyotda CRM, ERP, IoT, AI kabi texnologiyalarni bosqichma-bosqich joriy etish, xizmat jarayonlarini avtomatlashtirish ishlari tashkil qilinadi. Uchinchi bosqichda, mijozga yo'naltirilgan xizmatlar yaratish tamoyillar asosida, mijozga yo'naltirilganlik, ochiqlik va shaffoflik uchun, individual xizmatlar, omnikanal aloqa, real vaqtli fikr-mulohaza tizimi, personalizatsiya strategiyalari ishlab chiqiladi.

Turtinchi bosqichda ekologik va barqaror yechimlar tamoyillari asosida, yashil yondashuv, ijtimoiy javobgarlik bo'yicha chiqindilarni kamaytirish, qog'ozsiz ofis, energiya tejovchi texnologiyalar, ekologik brending takomillashtiriladi.

Beshinchi bosqichda, monitoring va takomillashtirish tamoyillar asosida, effektivlik, ma'lumotlarga asoslangan boshqaruv *amaliyoti olib boriladi va* KPI tizimi (foйда, mijoz sadoqati, xizmat sifati, xarajatlar), BI-platformalarda vizual monitoring (Power BI, Tableau) qilinadi.

Natijada:

- Mijozlar ehtiyojlariga mos xizmatlar soni ortadi
- Raqamli ko'rsatkichlar asosida boshqaruvning aniqligi oshadi
- Innovatsion xizmatlar orqali raqobatbardoshlik kuchayadi
- Ekologik va ijtimoiy jihatdan barqaror muhit shakllanadi

Фойдаланилган адабиётлар рўйхати

1. Khojanova G. O. NATURAL RESOURCES, THEIR TYPES AND INITIAL APPROACHES //Ethiopian International Multidisciplinary Research Conferences. – 2024. – Т. 4. – №. 1. – С. 83-86.
2. Khojanova G. O. INVESTMENT AS A MEANS OF DEVELOPMENT AND STRENGTHENING OF ENTERPRISE PRODUCTION CAPACITY //Экономика и социум. – 2021. – №. 2-1 (81). – С. 171-175.
3. Khojanova G. Tabiiy resurs salohiyati hududlarning ijtimoiy-iqtisodiy rivojlanishining-asosiy omili sifatida //THE INNOVATION ECONOMY. – 2024. – Т. 2. – №. 02.
4. Хожанова Г. О. Особенности использования природных ресурсов //Лучшие интеллектуальные исследования. – 2023. – Т. 9. – №. 2. – С. 105-107.
5. Yuldosheva S. UY-JOY KOMMUNAL XO ‘JALIKLARIDA SERVIS XIZMATLARINING O ‘RNI VA ULARNING SAMARADORLIGINI OSHIRISH IMKONIYATLARI //THE INNOVATION ECONOMY. – 2023. – Т. 1. – №. 02. – С. 108-118.
6. Qizi Y. S. A. The role of services in housing and utilities and their opportunities to increase efficiency //ACADEMICIA: AN INTERNATIONAL MULTIDISCIPLINARY RESEARCH JOURNAL. – 2021. – Т. 11. – №. 2. – С. 1313-1319.
7. Гофуров У. А., Юлдашева Ш. А. ОСОБЕННОСТИ ФОРМИРОВАНИЯ И РЕАЛИЗАЦИИ КОНКУРЕНТНЫХ СТРАТЕГИЙ БИЗНЕСА. – 2016.
8. Anvarqizi Y. S. The Importance of Housing Policy in Uzbekistan in Connection with Innovative Economy //International Journal on Economics, Finance and Sustainable Development. – Т. 4. – №. 3. – С. 127-132.