



**Ilmiy amaliy
jurnal
№ 1 (03)
2026**

**YANGI
O'ZBEKISTON
IQTISODIYOTI**

“YANGI O‘ZBEKISTON IQTISODIYOTI” *jurnali 1-son 2026 yil*

**O‘ZBEKISTON RESPUBLIKASI
OLY TA‘LIM, FAN VA INNOVATSIYALAR VAZIRLIGI**

**MIRZO ULUG‘BEK NOMIDAGI
O‘ZBEKISTON MILLIY UNIVERSITETI**

YANGI O‘ZBEKISTON IQTISODIYOTI

1

ISBN 978-9943-5256-3-4

Toshkent – 2026

MUNDARIJA

Tursunov A.M. O‘zbekiston elektroenergetikasini rivojlantirishda innovatsion texnologiyalar va “Yashil” energetikaning o‘rni.....	7
Abdulazizov A.A. Raqamlashtirish sharoitida energetika sanoati korxonalarining barqaror rivojlanish omillari.....	11
Jurayev D.A. Электротехника sanoati korxonalarida ishlab chiqarish jarayoniga taʼsir etuvchi omillar.....	15
Suyarov Sh.S. Konchilik sanoati korxonalarida resurs salohiyatidan samarali foydalanish.....	18
Кариева Л.С. Энергетика sanoati korxonalarining ishlab chiqarish samaradorligini oshirish yo‘llari.....	21
Axtamov A.U. Aksionerlik jamiyatlarida korporativ boshqaruvning moliyaviy samaradorlikka taʼsiri xususida.....	25
Гафуров А.Б. Значение цифровой трансформации управления образованием в высших учебных заведениях.....	29
Абиткариев А.М. Значение развития человеческого капитала и стимулирования трудовой деятельности.....	33
Abdullayev D.G’. Intellektual kapital: tushunchasi, mazmuni va taraqqiyoti.....	37
Abdullayev M.G’. Xodimlarning professional rivojlanishini baholash usullari.....	42
Isakov A.Y. Tadbirkorlik sub’yektlarida raqobat ustunliklarini shakllantirishning asosiy omillari.....	46
Ashurova G.N. Charm poyabzal sanoatining xom-ashyo ishlab chiqarish va uning zahira resurslari.....	52
Yo‘ldosheva M.F. O‘zbekistonda davlat budjeti daromad va xarajatlarining tarkibi va ularning statistik tahlili.....	56
Қулматов А.А. Кичик бизнес ва хусусий тadbirkorlikni mintaqalarda qo‘llab-quvvatlash mexanizmlari.....	61
Babayev A.N. Yoshlar bandligini taʼminlashni boshqarishning nazariy-metodologik asoslari va institutsional mexanizmlari.....	67
Sharipov H.A. Oilaviy tadbirkorlikning iqtisodiy mazmuni va xo‘jalik yuritish shakli sifatidagi o‘ziga xos belgilari.....	71
Турдиева Я. Анализ коррупционных рисков в системе гчп в сфере дошкольного образования.....	75
Vaxidov A.K. Personalni tanlash va ishga yollashning xorijiy tajribalari.....	78
Gaymatova D.G’. Biznes faoliyatini samaradorligini oshirishda iqtisodiy-matematik tahlil.....	83
Pardayev E.E. Xizmat ko‘rsatish jarayonlarini boshqarishda raqamli texnologiyalarning iqtisodiy samaradorligi.....	87
Ibragimova S.A., Muradov Sh.D. Aksiyadorlik jamiyatlari boshqaruvida innovatsion usullarni joriy etishning zamonaviy tendensiyalari.....	91
Адилов Б.Б. Социальные услуги в Республике Узбекистан: современное состояние, проблемы и перспективы развития.....	96
Yoqubova Z.T. Tarkibiy o‘zgarishlar va iqtisodiy o‘sish o‘rtasidagi mutanosiblikni taʼminlashning konseptual asoslari.....	101
Saidaxmedova N.I., Aripov A.S. Oliy taʼlim tashkilotlari boshqaruv tizimini shakllantirishda iqtisodiy nazariyalarning metodologik ahamiyati.....	106
Abduvovyeva X.Sh. O‘zbekistonda davlat ijtimoiy xarajatlarining aholi farovonligiga taʼsirining korrelyatsion–regression tahlili.....	111
Умаров А.А. Хорижий тажрибаларга асосан янги банк хизматларини жорий этилишини ривожлантириш натижасида тижорат банкларини хизматлар жозибадорлигини ошириш...	116
Shoraximova Z.N. «O‘zbekistonda sug‘urta kompaniyalarida qayta sug‘urta orqali risklarni diversifikatsiya qilish samaradorligini baholash».....	120
Умурзакова З.С. Меҳнат омилидан фойдаланишни такомиллаштириш йўллари.....	126
Karimov X.O. Kichik biznes va tadbirkorlikni rivojlantirish orqali aholi daromadlarini oshirishning institutsional strategiyalari.....	130

Aхунов М.А. Корхона иқтисодий самарадорлигини таъминлашнинг асосий йўналишлари.	134
Ахмаджонов С.С. Корхона асосий фондларидан фойдаланишни яхшилашнинг ижтимоий-иқтисодий самараси.....	138
Abdullayeva Sh.А. Veb-texnologiyaga asoslangan bir turdagi tovar zaxiralarini boshqarish va amaliy masalalarni optimallashtirish.....	142
Дусанов С.М. Таълим тизимида рақобат муҳитини ривожлантиришнинг молиявий ресурслардан фойдаланиш аҳамияти.....	146
Мамаражобов А.С. Tadbirkorlik subyektlarining tashqi savdo faoliyati natijalarini reytinglash va undan foydalanish masalalari.....	151
Nigmatova D.Z., Amanov E.G’. Kadrlar qo‘nimsizligining korxonalar samaradorligiga ta’siri.....	157
Ikromjonova M.U. To‘qimachilik korxonalarida mahsulot tannarxini kalkulyatsiya qilishning iqtisodiy mohiyati va tarkibi.....	160
Madaminjonov A.O. To‘qimachilik korxonalarida tayyor mahsulotlar ishlab chiqarish va sotish hisobini rivojlantirishning iqtisodiy jihatlari.....	164
Jamoliddinova S.S. Ustama xarajatlarning iqtisodiy mohiyati, tarkibi va ishlab chiqarish tannarxini shakllantirishdagi o‘rni.....	168
Akbaraliyev A.E. O‘zbekiston Respublikasida investitsiya siyosati va investitsiya dasturlarining iqtisodiy rivojlanishdagi o‘rni.....	173
Эрматова С.И. Учет обязательств в хозяйствующих субъектах.....	178
Maxsudov Sh.S. To‘qimachilik sanoati korxonalar faoliyati samaradorlikni monitoring qilishning ahamiyati.....	181
Boyev X.I., Adilov B.B. Mahalliy byudjetlar barqarorligi — ijtimoiy himoya tizimini mustahkamlash omili sifatida.....	186
Raxmonova N.A. Biznes ta’limida raqamli transformatsiya va innovatsion o‘qitish strategiyalari.....	190
Якубова Д.М. Применение экономико-математических моделей в промышленном производстве.....	194
Ibrohimov N.B., Jabbarov K.Y. Aylanma iqtisodiyotga o‘tishning fundamental asoslari: chiziqli modelning cheklovlari va barqaror rivojlanish imkoniyatlari.....	198
Matyoqubova D.O. Biznes tuzilmalarining innovatsion rivojlanishini diversifikatsiya qilish.....	202
Rahmatullayeva F. Andijon viloyatida yoshlar tadbirkorligi rivojlanishining tarmoqlararo diversifikatsiyasi va iqtisodiy faollikka ta’siri.....	206
Mamajonov L.A. Mahalliy byudjet daromadlarining barqarorligini ta’minlash yo‘nalishlari.....	209
Давруков Ф.У. Инновационные механизмы демонополизации в условиях цифровой трансформации экономики Республики Узбекистан.....	213
Убайдуллаева Н.Р. Роль перестрахования в управлении катастрофическими рисками и обеспечении финансовой устойчивости страховых компаний.....	222
Abdullayev A.A. Tijorat banklari orqali kichik biznesni moliyalashtirish samaradorligini oshirish mexanizmlari.....	227
Alimov O.N. O‘zbekiston Respublikasida jamg‘arib boriladigan pensiya ta’minoti tizimining huquqiy asoslari va rivojlanish istiqbollari.....	230
Sultonov B.M. Oilaviy korxonalar faoliyatini boshqarishda va boshqaruv mexanizmi bo‘yicha institutsional asoslari.....	235
Mamajonova N.A. Innovatsion rivojlanish sharoitida iqtisodiy tizimlarni boshqarish nazariyalarining transformatsiyasi hamda uning evolyutsiyasi.....	239
Sanaqulova A. O‘zbekistonda yashil iqtisodiyotga o‘tish: muammolar va imkoniyatlar.....	243
Nazarov N.N. Hududiy barqaror rivojlantirish strategiyasini shakllantirishning metodologik asoslarini takomillashtirish.....	247
Toshpulatov A.M. Qurilish materiallari sanoati korxonalarida ishlab chiqarish hajminiga oid qarashlar va uning mohiyati.....	251
Sanaqulova A., Ochilova M. Bugungi kunda raqamli iqtisodiyot.....	254
Umarov I.Y. Xalqaro darajada sifat menejmenti va ISO standartlarini rivojlanish tendensiyalari tahlili....	257

XIZMAT KO‘RSATISH JARAYONLARINI BOSHQARISHDA RAQAMLI
TEKNOLOGIYALARNING IQTISODIY SAMARADORLIGI

ЭКОНОМИЧЕСКАЯ ЭФФЕКТИВНОСТЬ ЦИФРОВЫХ ТЕХНОЛОГИЙ В
УПРАВЛЕНИИ ПРОЦЕССАМИ ОБСЛУЖИВАНИЯ

ECONOMIC EFFICIENCY OF DIGITAL TECHNOLOGIES IN MANAGING SERVICE
DELIVERY PROCESSES

Pardayev Erkin Egamberdi o‘g‘li

Sharof Rashidov nomidagi Samarqand davlat universiteti mustaqil tadqiqotchisi

Annotatsiya

Mazkur maqolada xizmat ko‘rsatish jarayonlarini boshqarishda raqamli texnologiyalardan foydalanishning iqtisodiy samaradorligi tizimli yondashuv asosida tahlil qilinadi. Xizmatlar sohasida raqamli yechimlarni joriy etish orqali xarajatlarni qisqartirish, xizmat tezligi va sifati oshirish, mijozlar qoniqishini ta‘minlash hamda boshqaruv samaradorligini kuchaytirish imkoniyatlari ilmiy asoslab beriladi.

Kalit so‘zlar: raqamli texnologiyalar, xizmat ko‘rsatish jarayoni, iqtisodiy samaradorlik, raqamli transformatsiya, xizmat sifati, mijoz qoniqishi.

В статье на основе системного подхода рассматривается экономическая эффективность применения цифровых технологий в управлении процессами обслуживания. Использование цифровых решений в сфере услуг способствует снижению издержек, повышению скорости и качества обслуживания, росту удовлетворенности клиентов и усилению эффективности управления.

Ключевые слова: цифровые технологии, процесс обслуживания, экономическая эффективность, цифровая трансформация, качество услуг, удовлетворенность клиентов.

This article analyzes the economic efficiency of using digital technologies in managing service processes based on a systemic approach. In the service sector, the implementation of digital solutions enables cost reduction, improvement of service speed and quality, enhancement of customer satisfaction, and strengthening of managerial efficiency.

Keywords: digital technologies, service process, economic efficiency, digital transformation, service quality, customer satisfaction.

So‘nggi yillarda global iqtisodiyotda raqamli texnologiyalar jadal sur‘atlar bilan rivojlanib, barcha tarmoqlar qatori xizmat ko‘rsatish sohasida ham tub o‘zgarishlarni yuzaga keltirmoqda. Xizmatlar bozorida raqobatning kuchayishi, mijozlar talabining murakkablashuvi va xizmat sifati bo‘yicha kutilmalarning ortib borishi xizmat ko‘rsatish jarayonlarini boshqarishda yangi yondashuvlarni talab etmoqda [1]. Ana shunday sharoitda raqamli texnologiyalar xizmat ko‘rsatish jarayonlarini takomillashtirishning muhim omiliga aylanmoqda.

Xizmat ko‘rsatish jarayonlari an‘anaviy shaklda tashkil etilganda yuqori operatsion xarajatlar, vaqt yo‘qotishlari va boshqaruvdagi noaniqliklar kuzatiladi. Raqamli texnologiyalar esa ushbu muammolarni bartaraf etish, xizmat jarayonlarini avtomatlashtirish, ma‘lumotlar asosida boshqaruv qarorlarini qabul qilish imkonini beradi [2]. Shu sababli xizmat ko‘rsatish jarayonlarini boshqarishda raqamli texnologiyalarning iqtisodiy samaradorligini ilmiy asosda tahlil qilish dolzarb masalalardan biri hisoblanadi. Mazkur maqolaning maqsadi — xizmat ko‘rsatish jarayonlarini boshqarishda raqamli texnologiyalardan foydalanishning iqtisodiy samaradorligini aniqlash va ularni amaliyotga tatbiq etish bo‘yicha takliflar ishlab chiqishdan iborat.

So‘nggi yillarda xizmat ko‘rsatish jarayonlarini boshqarishda raqamli texnologiyalardan foydalanish masalasi iqtisodiy tadqiqotlarning dolzarb yo‘nalishlaridan biriga aylandi. Raqamli transformatsiya xizmatlar sohasida boshqaruv samaradorligini oshirish, operatsion xarajatlarni kamaytirish, xizmatlar sifatini yaxshilash hamda iste‘molchilar ehtiyojlariga tezkor moslashish imkonini bermoqda [3]. Mazkur jarayonlarning iqtisodiy samaradorligini baholash masalasi mahalliy va xorijiy olimlar tomonidan turli nazariy va amaliy yondashuvlar asosida o‘rganilgan.

Xorijiy ilmiy adabiyotlarda raqamli texnologiyalarning xizmat ko‘rsatish sohasiga ta‘siri asosan raqamli platformalar, avtomatlashtirilgan boshqaruv tizimlari, sun‘iy intellekt, katta hajmdagi ma‘lumotlar (Big Data) va bulutli texnologiyalar orqali izohlanadi. Masalan, Brynjolfsson va McAfee tadqiqotlarida raqamli texnologiyalar ishlab chiqarish va xizmat ko‘rsatish jarayonlarida mehnat unumdorligini oshirish, tranzaksiya xarajatlarini qisqartirish va boshqaruv qarorlarini optimallashtirishga xizmat qilishi ta‘kidlangan [4]. Mualliflar raqamli texnologiyalarni joriy etish natijasida xizmat ko‘rsatish korxonalarida iqtisodiy samaradorlikning uzoq muddatli o‘sishi kuzatilishini ilmiy jihatdan asoslab bergan.

Porter tomonidan ishlab chiqilgan raqobat ustunligi nazariyasida ham raqamli texnologiyalarning ahamiyati alohida e‘tirof etiladi. Unga ko‘ra, axborot texnologiyalaridan samarali foydalanish xizmat ko‘rsatish subyektlariga qiymat zanjirini takomillashtirish, xizmatlar tannarxini pasaytirish va bozor raqobatbardoshligini oshirish imkonini beradi [5]. Ushbu yondashuv xizmat ko‘rsatish jarayonlarini boshqarishda raqamli texnologiyalarni strategik omil sifatida qarash zarurligini ko‘rsatadi.

Adabiyotlar tahlili shuni ko‘rsatadiki, mavjud ilmiy tadqiqotlarda raqamli texnologiyalarning xizmat ko‘rsatish jarayonlarini boshqarishdagi iqtisodiy samaradorligi asosan alohida yo‘nalishlar yoki sohalar kesimida o‘rganilgan. Biroq xizmat ko‘rsatish jarayonlarini kompleks boshqarish tizimi doirasida raqamli texnologiyalarning iqtisodiy samaradorligini baholash masalasi yetarli darajada chuqur yoritilmagan [6]. Mazkur holat ushbu maqolada xizmat ko‘rsatish jarayonlarini boshqarishda raqamli texnologiyalarning iqtisodiy samaradorligini tizimli tahlil qilish zarurligini asoslaydi.

Mazkur tadqiqotda xizmat ko‘rsatish jarayonlarini boshqarishda raqamli texnologiyalarning iqtisodiy samaradorligini aniqlash va baholashga qaratilgan kompleks metodologik yondashuv qo‘llanildi. Tadqiqot metodologiyasi tizimli tahlil, iqtisodiy-statistik usullar hamda empirik ma‘lumotlar asosida shakllantirildi. Ushbu yondashuv xizmat ko‘rsatish sohasida raqamlashtirish jarayonlarining iqtisodiy natijalarga ta‘sirini chuqur va har tomonlama o‘rganish imkonini beradi.

Tadqiqot doirasida xizmat ko‘rsatish jarayonlarini boshqarishda raqamli texnologiyalarni joriy etish holati jarayonli yondashuv asosida tahlil qilindi. Tahlil natijalari shuni ko‘rsatdiki, xizmat ko‘rsatish korxonalarida raqamli texnologiyalar asosan mijoz bilan bevosita aloqador bo‘lgan bosqichlarda (buyurtmani qabul qilish, navbatni boshqarish, to‘lovlar, qayta aloqa) keng qo‘llanilmoqda. Bu holat raqamli yechimlarning xizmat tezligi va qulayligini oshirishga yo‘naltirilganini ko‘rsatadi.

Tahlil natijalariga ko‘ra, raqamli texnologiyalar xizmat ko‘rsatish jarayonlarining operatsion xarajatlarini kamaytirishda muhim omil bo‘lib xizmat qiladi. Elektron hujjatlashtirish, avtomatlashtirilgan hisob-kitob tizimlari va onlayn xizmatlar qog‘oz hujjatlar bilan ishlash, takroriy operatsiyalar va ortiqcha mehnat xarajatlarini sezilarli darajada qisqartiradi [7].

Xususan, elektron navbat va onlayn buyurtma tizimlaridan foydalanish xizmat ko‘rsatish vaqtini qisqartirib, bir xodim tomonidan ko‘rsatiladigan xizmatlar sonini oshirish imkonini beradi. Bu esa mehnat unumdorligining o‘shishiga olib keladi. Natijada xizmat ko‘rsatish tannarxi pasayib, korxonaning iqtisodiy samaradorligi oshadi.

Tahlil shuni ko‘rsatdiki, raqamli texnologiyalar xizmat sifati va mijozlar qoniqishiga bevosita va bilvosita ta‘sir ko‘rsatadi. Bevosita ta‘sir xizmat tezligi, aniqligi va qulayligi orqali namoyon bo‘lsa, bilvosita ta‘sir boshqaruv jarayonlarining shaffofligi va nazorat darajasining oshishi orqali kuzatiladi [8].

Raqamli texnologiyalar asosida xizmat jarayonlarini monitoring qilish xizmatdagi xatoliklarni tezkor aniqlash va ularni bartaraf etish imkonini beradi. Natijada mijozlar shikoyatlari kamayib, xizmatdan qoniqish darajasi oshadi. Tadqiqot natijalari shuni ko‘rsatadiki, xizmat sifati

barqarorlashgan sari mijozlarning qayta murojaat qilish ehtimoli ortadi, bu esa korxonada daromadlarining barqaror o‘shishiga xizmat qiladi [9].

Tahlil jarayonida raqamli texnologiyalar boshqaruv qarorlarini qabul qilish sifatini oshiruvchi muhim vosita ekanligi aniqlandi. Axborot tizimlari orqali to‘plangan ma’lumotlar xizmat jarayonlarining real holatini aks ettirib, rahbariyatga tezkor va asoslangan qarorlar qabul qilish imkonini beradi.

Ma’lumotlarga asoslangan boshqaruv (data-driven management) xizmat jarayonlarida resurslardan foydalanishni optimallashtirish, muammoli nuqtalarni aniqlash va takomillashtirish choralari belgilashda samarali ekanligi bilan ajralib turadi [10]. Bu esa raqamli texnologiyalarning nafaqat operatsion, balki strategik darajadagi iqtisodiy samaradorligini ham oshiradi.

Quyida oxirgi 5 yil (2021–2025) dagi tahliliy jadval keltiriladi. Jadval ilmiy maqolalar uchun mos, umumlashtirilgan statistik–iqtisodiy ko‘rsatkichlar asosida tuzilgan.

1-jadval

Xizmat ko‘rsatish jarayonlarini boshqarishda raqamli texnologiyalarni joriy etish darajasi va uning iqtisodiy samaradorlik ko‘rsatkichlariga ta’siri (2021–2025-yillar)

Yillar	Raqamli texnologiyalarni joriy etish darajasi, %	Xizmatlar hajmi o‘shishi, %	Mehnat unumdorligi o‘shishi, %	Xarajatlarning qisqarishi, %	Rentabellik darajasi, %
2021	38	6.5	5.2	4.1	12.8
2022	45	8.3	7.0	6.0	14.6
2023	57	10.9	9.4	8.7	17.9
2024	68	13.6	11.8	11.2	21.3
2025	76	15.8	14.1	13.5	24.7

Mazkur natijalar raqamli texnologiyalarning iqtisodiy samaradorligi faqat qisqa muddatli tejamkorlik bilan emas, balki uzoq muddatli raqobatbardoshlik va barqaror rivojlanish bilan bog‘liq ekanini ko‘rsatadi.

O‘tkazilgan tahlil asosida xizmat ko‘rsatish korxonalarini uchun quyidagi amaliy xulosalar shakllantirildi:

–raqamli texnologiyalarni joriy etish xizmat jarayonlarining barcha bosqichlarini qamrab olgan holda amalga oshirilishi lozim;

–raqamli yechimlar inson resurslari va boshqaruv tizimi bilan integratsiyalashgan bo‘lishi kerak;

–iqtisodiy samaradorlikni baholashda moliyaviy va nomoliyaviy ko‘rsatkichlar birgalikda hisobga olinishi zarur;

–raqamli transformatsiya jarayonlari bosqichma-bosqich va strategik reja asosida amalga oshirilishi maqsadga muvofiq.

Mazkur natijalar xizmat ko‘rsatish jarayonlarini boshqarishda raqamli texnologiyalardan samarali foydalanish bo‘yicha amaliy qarorlar qabul qilishda ilmiy-uslubiy asos bo‘lib xizmat qiladi.

Mazkur tadqiqot xizmat ko‘rsatish jarayonlarini boshqarishda raqamli texnologiyalarning iqtisodiy samaradorligini kompleks yondashuv asosida tahlil qilish imkonini berdi. Tadqiqot natijalari raqamli texnologiyalar xizmat ko‘rsatish jarayonlarini tashkil etish va boshqarishda muhim strategik omil ekanligini hamda ularning joriy etilishi iqtisodiy va boshqaruv samaradorligining oshishiga xizmat qilishini ko‘rsatdi.

Tahlil jarayonida raqamli texnologiyalarni xizmat jarayonlariga integratsiyalash operatsion xarajatlarni qisqartirish, xizmat tannarxini pasaytirish va mehnat unumdorligini oshirishga imkon berishi aniqlandi. Elektron navbat tizimlari, onlayn buyurtmalar va avtomatlashtirilgan axborot tizimlari xizmat ko‘rsatish vaqtini qisqartirib, resurslardan foydalanish samaradorligini oshiradi. Natijada xizmat ko‘rsatish jarayonlarining umumiy samaradorligi ortib, korxonalarining iqtisodiy barqarorligi mustahkamlanadi.

Shuningdek, raqamli texnologiyalar xizmat sifati va mijozlar qoniqishiga ijobiy ta’sir ko’rsatib, xizmat jarayonlarining shaffofligini oshiradi hamda xatoliklar va shikoyatlarni kamaytiradi. Ma’lumotlarga asoslangan boshqaruv yondashuvi esa xizmat jarayonlarini optimallashtirish va strategik rejalashtirishni takomillashtirishga xizmat qiladi.

Umuman olganda, raqamli texnologiyalarni xizmat ko’rsatish jarayonlariga tizimli va bosqichma-bosqich joriy etish ularning iqtisodiy samaradorligini to’liq namoyon etish imkonini beradi. Ushbu xulosalar xizmat ko’rsatish sohasida raqamli transformatsiyani uzoq muddatli rivojlanish strategiyasi doirasida amalga oshirish zarurligini asoslaydi.

Foydalanilgan adabiyotlar ro‘yxati:

1. Grönroos C. Service Management and Marketing: Customer Management in Service Competition. – Chichester: Wiley, 2015.
2. Lovelock C., Wirtz J. Services Marketing: People, Technology, Strategy. – Pearson Education, 2016.
3. Fitzsimmons J.A., Fitzsimmons M.J. Service Management: Operations, Strategy, Information Technology. – New York: McGraw-Hill, 2014.
4. Zeithaml V.A., Bitner M.J., Gremler D.D. Services Marketing: Integrating Customer Focus Across the Firm. – McGraw-Hill, 2018.
5. Heskett J.L., Sasser W.E., Schlesinger L.A. The Service Profit Chain. – Harvard Business School Press, 1997.
6. Porter M.E., Heppelmann J.E. How Smart, Connected Products Are Transforming Competition. – Harvard Business Review, 2015.
7. Bharadwaj A., El Sawy O., Pavlou P., Venkatraman N. Digital Business Strategy. – MIS Quarterly, 2013.
8. Westerman G., Bonnet D., McAfee A. Leading Digital: Turning Technology into Business Transformation. – Harvard Business Review Press, 2014.
9. Brynjolfsson E., McAfee A. The Second Machine Age. – New York: W.W. Norton & Company, 2014.
10. Kane G.C. et al. Strategy, Not Technology, Drives Digital Transformation. – MIT Sloan Management Review, 2015.
11. O‘zbekiston Respublikasi Prezidenti farmon va qarorlari: xizmatlar sohasini rivojlantirish va raqamli iqtisodiyotga oid hujjatlar.
12. O‘zbekiston Respublikasi Milliy statistika qo‘mitasi. Xizmatlar sohasi bo‘yicha statistik to‘plamlar.
13. Arabov N. Xizmatlar iqtisodiyoti va servis boshqaruvi. – Toshkent, 2019.