

**ТОШКЕНТ ДАВЛАТ ИҚТИСОДИЁТ УНИВЕРСИТЕТИ ҲУЗУРИДАГИ
ИЛМий ДАРАЖАЛАР БЕРУВЧИ DSc.03/30.12.2020.I.16.02 РАҚАМЛИ
ИЛМий КЕНГАШ АСОСИДА БИР МАРТАЛИК ИЛМий КЕНГАШ**

ФАРҒОНА ДАВЛАТ УНИВЕРСИТЕТИ

ОРИПОВ АБДУМАЛИК АБДУСАЛОМОВИЧ

**ИҚТИСОДИЁТНИ РАҚАМЛАШТИРИШ ШАРОИТИДА ХИЗМАТЛАР
СОҲАСИНИ БОШҚАРИШНИНГ ТАШКИЛИЙ-ИҚТИСОДИЙ
МЕХАНИЗМЛАРИНИ ТАКОМИЛЛАШТИРИШ**

08.00.13 – Менежмент

08.00.05 – Хизмат кўрсатиш тармоқлари иқтисодиёти

**Иқтисодиёт фанлари бўйича фалсафа доктори (PhD) диссертацияси
АВТОРЕФЕРАТИ**

Тошкент шаҳри – 2021 йил

**Иқтисодиёт фанлари бўйича фалсафа доктори (PhD) диссертацияси
автореферати мундарижаси**

**Оглавление автореферата диссертации доктора философии (PhD) по
экономическим наукам**

**Contents of Dissertation Abstract of the Doctor of Philosophy (PhD) in
Economic Sciences**

Орипов Абдумалик Абдусаломович

Иқтисодиётни рақамлаштириш шароитида хизматлар соҳасини
бошқаришнинг ташкилий-иқтисодий механизмларини
такомиллаштириш3

Орипов Абдумалик Абдусаломович

Совершенствование организационно-экономических механизмов
управления сферы услуг в условиях цифровизации экономики27

Oripov Abdumalik Abdusalomovich

Improving the organizational and economic mechanisms of the
management of the service sector in the context of the digitalization of
the economy51

Эълон қилинган ишлар рўйхати

Список опубликованных работ
List of published works55

**ТОШКЕНТ ДАВЛАТ ИҚТИСОДИЁТ УНИВЕРСИТЕТИ ХУЗУРИДАГИ
ИЛМИЙ ДАРАЖАЛАР БЕРУВЧИ DSc.03/30.12.2020.I.16.02 РАҚАМЛИ
ИЛМИЙ КЕНГАШ АСОСИДА БИР МАРТАЛИК ИЛМИЙ КЕНГАШ**

ФАРҒОНА ДАВЛАТ УНИВЕРСИТЕТИ

ОРИПОВ АБДУМАЛИК АБДУСАЛОМОВИЧ

**ИҚТИСОДИЁТНИ РАҚАМЛАШТИРИШ ШАРОИТИДА ХИЗМАТЛАР
СОҲАСИНИ БОШҚАРИШНИНГ ТАШКИЛИЙ-ИҚТИСОДИЙ
МЕХАНИЗМЛАРИНИ ТАКОМИЛЛАШТИРИШ**

08.00.13 – Менежмент

08.00.05 – Хизмат кўрсатиш тармоқлари иқтисодиёти

**Иқтисодиёт фанлари бўйича фалсафа доктори (PhD) диссертацияси
АВТОРЕФЕРАТИ**

Тошкент шаҳри – 2021 йил

Фалсафа доктори (PhD) диссертация мавзуси Ўзбекистон Республикаси Вазирлар Маҳкамаси ҳузуридаги Олий аттестация комиссиясида В2020.3.PhD/Iqt792 рақам билан рўйхатга олинган.

Диссертация Фарғона давлат университетида бажарилган.

Диссертация автореферати уч тилда (ўзбек, рус, инглиз (резюме)) Илмий кенгаш веб-саҳифасида (www.tsue.uz) ва «Ziynet» Ахборот таълим порталида (www.ziynet.uz) жойлаштирилган.

Илмий раҳбар: **Хонкелдиева Гўзал Шеровна**
иқтисодиёт фанлари доктори, доцент

Расмий оппонентлар: **Йўлдошев Нуритдин Курбонович**
иқтисодиёт фанлари доктори, профессор
Асланова Дилбар Хасановна
иқтисодиёт фанлари номзоди, профессор

Етакчи ташкилот: **Бухоро давлат университети**

Диссертация ҳимояси Тошкент давлат иқтисодиёт университети ҳузуридаги илмий даражалар берувчи DSc.03/30.12.2020.I.16.02 рақамли Илмий кенгаш асосида бир марталик илмий кенгашнинг 2021 йил «___» _____ куни соат _____ даги мажлисида бўлиб ўтади. Манзил: 100066, Тошкент шаҳри, Ислон Каримов кўчаси, 49-уй. Тел.: (99871) 239-01-49, факс: (99871) 239-41-23; e-mail: tdu@tsue.uz

Диссертация билан Тошкент давлат иқтисодиёт университетининг Ахборот-ресурс марказида танишиш мумкин (_____ рақам билан рўйхатга олинган). Манзил: 100066, Тошкент шаҳри, Ислон Каримов кўчаси, 49-уй. Тел.: (99871) 239-28-75, факс: (99871) 239-28-75; e-mail: tdu@tsue.uz

Диссертация автореферати 2021 йил «___» _____ куни тарқатилди.

(2021 йил «___» _____ даги _____ - рақамли реестр баённомаси).

М.П. Эшов

Илмий даражалар берувчи илмий кенгаш асосида бир марталик илмий кенгаш раиси, и.ф.д., доцент

Д.М. Мавлянова

Илмий даражалар берувчи илмий кенгаш асосида бир марталик илмий кенгаш котиби, и.ф.ф.д., PhD

Ш.Дж. Эргашходжаева

Илмий даражалар берувчи илмий кенгаш асосида бир марталик илмий кенгаш қошидаги бир марталик илмий семинар раиси, и.ф.д., профессор

КИРИШ (фалсафа доктори (PhD) диссертацияси аннотацияси)

Диссертация мавзусининг долзарблиги ва зарурати. Жаҳонда ишлаб чиқариш жараёнларининг ўзгариши, истеъмол бозорини кунлик ва шахсий талабдан келиб чиққан ҳолда товарлар билан тўлдириш, жамият ҳаётини янгиловчи илмий-технологик тараққиётнинг жадал ўсиши билан бир қаторда ривожланган мамлакатларда хизматлар соҳаси иқтисодиётнинг етакчи тармоқларидан бирига айланиб бормоқда. Халқаро баҳолаш тузилмалари маълумотлари бўйича «2019 йилда хизматлар соҳасининг ялпи ички маҳсулотдаги улуши АҚШда – 77,4 %, Буюк Британияда – 71,0 %, Францияда – 70,3 %, Канадада – 70,2 %, Японияда – 69,1 %ни ташкил этган»¹. Бинобарин, иқтисодиётни рақамлаштириш шароитида хизматлар соҳасини мавжуд имкониятларни таҳлил қилиш асосида ривожлантириш ва соҳада бошқарув жараёнларини рақамли технологияларни қўллаш орқали такомиллаштириш талаб этилмоқда.

Жаҳонда хизматлар соҳаси корхоналари фаолияти бошқарув жараёнларининг функционал самарадорлигини ички имкониятлардан фойдаланиш асосида ошириш, профессионал ва сифат жиҳатдан юқори хизмат турларини кўрсатиш орқали соҳа корхоналари рақобатбардошлигини таъминлаш ҳамда ERP (ресурсларни электрон бошқариш), SCM (таъминот бошқарув механизмларини такомиллаштириш борасида қатор илмий тадқиқотлар олиб борилмоқда. Жаҳонда хизматлар соҳасини рақамлаштириш, умумий экспорт таркибида хизматлар экспорти ҳажмини кўпайтириш, замонавий хизмат турларини яратиш орқали аҳоли даромадларини ошириш, хизматларнинг янги технологик (рукрутинг, аутсорсинг, IT-менежер, IT-консалтинг, коворкинг ва бошқа) турларини яратиш орқали ялпи ички маҳсулот таркибида уларнинг улушини ошириш каби йўналишларда илмий тадқиқотлар олиб бориш устувор йўналишлардан ҳисобланади.

Мамлакатимизда миллий иқтисодиётни таркибий ўзгартириш ва диверсификация қилиш, бандликни таъминлаш, аҳолининг даромади ҳамда турмуш сифатини оширишнинг муҳим йўналишларидан бири сифатида хизмат кўрсатиш соҳасини ривожлантиришга катта эътибор берилмоқда. Шу боисдан, 2017 – 2021 йилларда Ўзбекистон Республикасини ривожлантиришнинг бешта устувор йўналиши бўйича Ҳаракатлар стратегиясида «Хизмат кўрсатиш соҳасини жадал ривожлантириш, ялпи ички маҳсулотни шакллантиришда хизматларнинг ўрни ва улушини ошириш, кўрсатилаётган хизматлар таркибини, энг аввало, уларнинг замонавий юқори технологик турлари ҳисобига тубдан ўзгартириш»² бўйича муҳим вазифалар белгилаб берилган. Бу вазифаларнинг муваффақиятли бажарилиши хизматлар соҳаси корхоналарида бошқарув жараёнларини рақамлаштириш

¹ INF - World Economic Outlook Database, 2019.

² Ўзбекистон Республикаси Президентининг 2017 йил 7 февралдаги «Ўзбекистон Республикасини янада ривожлантириш бўйича Ҳаракатлар стратегияси тўғрисида»ги ПФ-4947-сон Фармони. <https://lex.uz/docs/3107036>.

орқали хизматлар сифатини оширишни таъминлаш, хизмат кўрсатиш корхоналарида рискларни бошқариш ва соҳа корхоналарида рақобатбардошликни таъминлаш механизмларини такомиллаштириш каби чора-тадбирларини ишлаб чиқишни тақозо этади.

Ўзбекистон Республикаси Президентининг 2017 йил 7 февралдаги ПФ-4947-сон «Ўзбекистон Республикасини янада ривожлантириш бўйича Ҳаракатлар стратегияси тўғрисида», 2019 йил 8 январдаги ПФ-5614-сон «Иқтисодиётни янада ривожлантириш ва иқтисодий сиёсат самарадорлигини оширишнинг кўшимча чора-тадбирлари тўғрисида», 2020 йил 31 январдаги ПФ-5930-сон «Давлат хизматлари кўрсатиш миллий тизимини жадал ривожлантириш бўйича кўшимча чора-тадбирлар тўғрисида», 2020 йил 5 октябрдаги ПФ-6079-сон «Рақамли Ўзбекистон – 2030 стратегиясини тасдиқлаш ва уни самарали амалга ошириш чора-тадбирлари тўғрисида»ги фармонлари, 2017 йил 2 декабрдаги ПҚ-3422-сон «2018-2022 йилларда транспорт инфратузилмасини такомиллаштириш ва юк ташишнинг ташқи савдо йўналишларини диверсификациялаш чора-тадбирлари тўғрисида», 2020 йил 16 июндаги ПҚ-4752-сон «Хизматлар соҳасини қўллаб-қувватлаш чора-тадбирлари тўғрисида»ги қарорлари ҳамда мазкур йўналишдаги бошқа меъёрий-ҳуқуқий ҳужжатларда белгиланган вазифаларни амалга оширишда мазкур диссертация тадқиқоти муайян даражада хизмат қилади.

Тадқиқот мавзусининг республика фан ва технологиялари ривожланишининг устувор йўналишларига мослиги. Диссертация тадқиқоти республика фан ва технологиялари ривожланишининг I. «Демократик ва ҳуқуқий жамиятни маънавий-ахлоқий ва маданий ривожлантириш, инновацион иқтисодиётни шакллантириш» устувор йўналишига мувофиқ бажарилган.

Муаммонинг ўрганилганлик даражаси. Иқтисодиётни рақамлаштириш шароитида хизматлар соҳасини бошқаришнинг ташкилий-иқтисодий механизмларини такомиллаштириш масалалари хорижлик олимлар: Ф.Тейлор, П.Друкер, М.Портер, П.Хагстром, М.П.Жонсон, Д.Эрнст, П.Осборн, М.Лейтч, Д.Белл³ ва бошқаларнинг илмий тадқиқотларида ўз аксини топган.

³ Тейлор Ф. Принципы научного менеджмента / Пер. с англ. – М.: Контроллинг, 1991. –104 с.; Друкер П. Посткапиталистическое общество. Новая постиндустриальная волна на Западе / Пер. с англ. – М.: Academia, 1999. – 288 с.; Друкер П. Практика менеджмента / Пер. с англ. – М.: Вильямс, 2007. – 398 с.; Drucker, P. (1977). People and Performance: The Best of Peter Drucker on Management. New York: Harper & Row. 317 p.; Портер М. Конкуренция. –СПб., М., Киев: Издат.дом «Вильямс», 2002.; Hagstrom P. New Wine in Old Bottles: Information Technology Evolution in Firm. Strategy and Structure. J. Birkinshaw and P. Hagstrom, eds. The Flexible Firm. Capability Management in Network Organizations, Oxford University Press, Oxford etc, 2000. 204 p.; Johnson, M.P. (2012), In: Privett, N.A., editor. International Series in Operations Research and Management Science. Operations Management in Community-Based Nonprofit Organizations, Department of Public Policy and Public Affairs University of Massachusetts Boston, Boston, MA 02125-3393, USA; Ernst D. The evolution of a «digital economy»: research issues and policy challenges. URL: <http://www.eastwestcenter.org/publications/evolution-digital-economy-research-issues-and-policy-challenges>; Osborne, P. (2005), In: Stephen, O.P., Brown, K., editors. Managing Change and Innovation in Public Service Organizations. New York, NY: Madison Ave.; Leitch, M. “The Risk Management Gap”, Board Leadership, vol. 2017, no. 154, pp. 1-3. doi:10.1002/bl.30088.; Белл Д. Грядущее постиндустриальное общество: опыт социального прогнозирования / Пер. с англ; Под ред. В.Л. Иноземцева. – М.: Academia, 1993.

МДХ олимларидан ушбу соҳада С.Н.Коробкова, Е.Н.Жильцов, В.Н.Казаков, В.Е.Комарова, Ю.А.Грибанов, Р.Ф.Гатауллин, И.В.Соргутов, Н.А.Вяцкова, Б.Б.Хрусталёв, К.А.Мальшева, И.В.Сироткин, Л.Н.Тэпман, А.Ф.Гришков, А.А.Григорьев, В.А.Титов⁴ ва бошқалар илмий изланишлар олиб борганлар.

Хизматлар соҳасини ривожлантириш, соҳада бозор муносабатларини чуқурлаштириш, хизматлар соҳасида бошқарув жараёнларини такомиллаштиришнинг айрим назарий ва амалий жиҳатлари республикамиз иқтисодчи олимлари С.С.Ғуломов, Н.Х.Жумаев, М.Шарифхўжаев, Ё.Абдуллаев, Н.К.Йўлдошев, А.Ш.Бекмуродов, У.В.Ғафуров, М.Қ.Пардаев, И.С.Очилов, И.С.Тухлиев, А.Н.Арипов, А.М.Кадиров, С.Г.Севликянц, М.Т.Алиева, А.А.Эштаев, Г.Ш.Хонкелдиеваларнинг илмий тадқиқотларида ўз аксини топган⁵.

Мазкур тадқиқотларда хизматлар бозорининг ривожланиш хусусиятлари, хизматлар соҳасида бошқариш жараёнларини ташкил этиш,

⁴ Коробкова С.Н. Сервисная деятельность. Учебное пособие. Под редакцией В.К.Романовича. – СПб.: Питер, 2006.; Жильцов Е.Н., Казаков В.Н. Экономика социальных отраслей сферы услуг. – М.: МГУ; ТЕИС, 2007. – 274 с.; Маницкая Л.Н., Жуков Б.М. Модернизация предприятий сферы услуг: концептуальная модель и инструментальные средства. // «Современные проблемы науки и образования» №3, 2011 г. <https://scienceeducation.ru/ru/article/view?id=4711>; Комарова В.Е., Улановская В.Д. Эффективность и интенсификация непродовольственной сферы. – М.: Экономика, 1997. – 249 с.; Грибанов Ю.А. Цифровая трансформация социально-экономических систем на основе развития института сервисной интеграции. Автореферат на соискание ученой степени доктора экономических наук. –СПб.: Санкт-Петербургский государственный экономический университет, 2019. – 42 с.; Гатауллин Р.Ф. Повышение эффективности сферы услуг населению: теория и методология. –Уфа: Восточный университет, 2001. – 132 с.; Соргутов, И.В. Методический подход к оценке уровня безопасности системы территориального жизнеобеспечения: автореф. дис. канд. экон. наук: 08.00.05 / И.В. Соргутов. – Екатеринбург, 2013. – 32 с.; Вяцкова Н.А., Хрусталёв Б.Б. Особенности формирования эффективной системы управления рисками на предприятиях строительного комплекса / Н.А.Вяцкова, Б.Б.Хрусталёв // Экономика и предпринимательство. – 2015, № 1 (54) –С. 404-413.; Хрусталёв Б.Б., Мальшева К.А., Сироткин И.В. Влияние условий риска на эффективность функционирования и развития предприятий инвестиционно-отраслевого комплекса: Монография / К.А.Мальшева, Б.Б.Хрусталёв, И.В.Сироткин. – Пенза: Изд-во ПГУАС, 2005. – 178 с.; Тэпман Л.Н. Риски в экономике / под ред. В.А. Швадара. – М.: ЮНИТИ-ДАНА, 2002. – 380 с.; Гришков А.Ф. Оценка конкурентоспособности организации сферы услуг как основа механизма управления конкурентоспособностью // Вестник РАЕН. 2015. № 2 (19). С. 81–86.; Григорьев А.А., Титов В.А. Характеристика, структура, организация систем управления ERP, ERP II и ERP III // Фундаментальные исследования. 2017. № 2. С. 48–51.; Саломеева А. Что такое ERP-система. // Финансовый директор. URL: <https://fd.ru/articles/1231-что-такое-erp-sistema>.

⁵ Гулямов С.С., Жумаев Н.Х., Рахмонов Д.А., Ташходжаев М.М. Ижтимоий соҳада инвестицияларнинг самарадорлиги. Монография. – Т.: IQTISODIYOT, 2019.; Шарифхўжаев М., Абдуллаев Ё. Менежмент: дарслик. –Тошкент, “Ўқитувчи”, 2001 й.; N.K.Yo'ldoshev, G.E.Zaxidov. Menejment: o'quv qo'llanma. – Т.: O'zbekiston milliy faylasuflari jamiyati, 2018. –392 б.; Бекмуродов А.Ш., Ғафуров У.В. Ўзбекистон иқтисодиётини модернизациялаш ҳамда ислохотларни чуқурлаштиришнинг янги ва юксак босқичи йўлида. – Т.: Иқтисодиёт, 2008. –126 б.; Пардаев М.Қ., Очилов И.С. Хизмат кўрсатиш соҳаси корхоналарида самарадорликни ошириш йўллари. Монография. – Т.: Иқтисод-молия, 2011. –172 б.; И.С.Тухлиев, З.О.Рахимов. Туризм хизматлари бозори. Ўқув кўлланма. – Самарқанд. –2018, –280 б.; Арипов А.Н., Иминов Т.К. Ўзбекистон ахборот-коммуникация технологиялари соҳаси менежменти масалалари. Монография. – Т.: Фан ва технология, 2005. –136 бет.; Кадыров А.М., Севликянц С.Г., Отто О.Э., Ахмедиева А.Т. Информационно-инновационное развитие экономики Узбекистана. Монография. – Т.: Иқтисодиёт, 2011. –132 с.; Алиева М.Т. Иқтисодиётни эркинлаштириш шароитида туризм хизматлари соҳасини бошқаришнинг иқтисодий жиҳатлари (Ўзбекистон Республикаси мисолида). Иқтисодиёт фанлари доктори илмий даражасини олиш учун ёзилган диссертацияси. – Самарқанд: СамИСИ, 2019. –287 б.; Эштаев А.А. Глобаллашув шароитида туризм индустриясини бошқаришнинг маркетинг стратегияси (Ўзбекистон Республикаси туризм тармоғи мисолида). – Самарқанд: СамИСИ, 2019. –287 б.; Хонкелдиева Г.Ш., Муминова Э.А., Мирзаев А.Т., Асракулов А.А. Ўзбекистонда хизматлар соҳаси: замонавий ҳолат, муаммолар ва ривожланиш истикболлари: Монография. – Тошкент: Наврўз, 2020. –162 б.

ижтимоий хизматларнинг ривожланиш жараёнлари, ижтимоий-иқтисодий тизимларнинг рақамлашуви шароитида хизматлар соҳасидаги ўзгаришлар, шу билан бирга, хизматларни бошқариш жараёнлари самарадорлигини ошириш механизмларини такомиллаштириш масалалари ўрганилган. Бироқ замонавий ўзгаришлар таъсирини эътиборга олган ҳолда хизматлар соҳаси фаолиятини рақамли ўзгаришлар шароитида самарали тизим шаклида ташкил этиш ва ундаги бошқарув механизмларини ўрганиш, ўзгаришларнинг соҳани ривожлантиришдаги ролини белгилаш муҳим аҳамият касб этганлиги сабабли бу йўналишда илмий-тадқиқот ишларини олиб бориш долзарб ҳисобланади. Соҳада мавжуд муаммоларни бартараф этиш ва соҳани келажакда ривожлантириш учун белгиланган йўналишлар диссертация ишининг мақсад ва вазифаларини белгилаш учун асос бўлади.

Диссертация мавзусининг диссертация бажарилаётган олий таълим муассасасининг илмий-тадқиқот ишлари режалари билан боғлиқлиги. Диссертация тадқиқоти Фарғона давлат университети илмий-тадқиқот ишлари режасига мувофиқ ИТД–2-рақамли «Демократик ислохотларни янада чуқурлаштириш, фуқаролик жамиятини шакллантириш, миллий иқтисодиётни модернизациялаш ва эркинлаштиришнинг илмий асосларини ишлаб чиқиш» мавзусидаги амалий лойиҳа доирасида бажарилган.

Тадқиқотнинг мақсади иқтисодиётнинг рақамлашуви шароитида хизматлар соҳаси фаолиятини бошқаришнинг ташкилий-иқтисодий механизмларини такомиллаштириш бўйича таклиф ва тавсиялар ишлаб чиқишдан иборат.

Тадқиқотнинг вазифалари:

иқтисодиётнинг рақамлашуви шароитида хизматлар соҳасининг ривожланиши ва соҳа фаолиятини бошқаришнинг назарий-услубий жиҳатларини тадқиқ этиш асосида бошқарув самарадорлигини баҳолаш тизимини такомиллаштириш;

хизматлар бозори ривожланиши ҳолатини таҳлил қилиш, соҳадаги ўзгаришлар тенденцияларини аниқлаш ва бошқариш жараёнларига омиллар таъсирини баҳолаш;

хизмат кўрсатиш, хусусан, меҳмонхона хизматлари корхоналарида омиллар таъсирида юзага келувчи рискларни баҳолаш ва бошқариш самарадорлигини ошириш алгоритминини ишлаб чиқиш;

хизматлар соҳаси бошқарув фаолиятини кўп омилли боғланишлар асосида тадқиқ этиш ва ўрта муддатли давр учун соҳанинг ривожланиш истиқболларини белгилаш;

меҳмонхона хизматлари соҳаси корхоналари рақобатбардошлигини бошқариш механизмларини такомиллаштириш бўйича таклиф ва тавсиялар ишлаб чиқиш;

меҳмонхона хизматларида хизматлашув даражаси ва рақамли хизматлар самарадорлигини оширувчи бошқарув механизминини ишлаб чиқиш ва унинг самарадорлигини ошириш йўллари кўрсатиб бериш.

Тадқиқотнинг объекти сифатида иқтисодиётнинг рақамлашуви шароитида хизматлар соҳаси, хусусан Фарғона вилоятида фаолият

кўрсатувчи меҳмонхона хизматлари корхоналаридаги бошқарув жараёнлари танланган.

Тадқиқотнинг предмети бўлиб хизматлар соҳасининг рақамлашуви жараёнида меҳмонхона хизматлари корхоналари фаолиятини бошқариш билан боғлиқ ижтимоий-иқтисодий муносабатлар мажмуи ҳисобланади.

Тадқиқотнинг усуллари. Диссертация ишида илмий абстракция, тизимли таҳлил, эксперт баҳолаш, синтез, таққослаш, статистик таҳлил, анкета сўровлари ўтказиш ва таҳлил қилиш, SWOT-таҳлил, иқтисодий-математик моделлаштириш ва эконометрик таҳлил усулларидан фойдаланилган.

Тадқиқотнинг илмий янгилиги қуйидагилардан иборат:

хизмат кўрсатиш (меҳмонхона) корхоналарида харажатлар ва тежамкорлик самарадорлиги коэффицентларини таққослаш орқали рақамли бошқарув тизимини жорий этиш самарадорлиги асосланган;

меҳмонхона хизмати корхоналари фаолиятида рискларни бошқариш механизми риск гуруҳлари таъсир даражасининг интеграл баҳосини ($UR_x = \sqrt[n]{\prod_{i=1}^n UR_i}$)⁶ ҳисобга олган ҳолда такомиллаштирилган;

хизмат кўрсатиш корхоналари рақобатбардошлигини бошқариш механизмига омиллар вазни ва таъсир даражаси қийматларини киритиш орқали корхоналарнинг рақобатдаги бозор устунлигини баҳолаш асосланган;

хизматлар ҳажмининг ўзгаришига ахборот-коммуникация технологиялари иштирокида яратилган хизматлар ҳажми, маълумотлар узатиш тармоғига уланган мижозлар сони, тармоқ ва соҳаларда фойдаланилаётган махсус дастурий воситалар сони ҳамда провайдерлар тармоғида жойлашган веб-сайтлар сони каби омиллар таъсирини ифодаловчи узоқ муддатли ўзгариш қонуниятлари асосида 2025 йилга қадар прогноз кўрсаткичлари ишлаб чиқилган.

Тадқиқотнинг амалий натижалари қуйидагилардан иборат:

хизматлар бозорининг SWOT таҳлили, истеъмолчилар ва хизматлар яратувчи субъектлар орасида ўтказилган анкета сўровлари таҳлили ҳамда эксперт хулосаларига таянган ҳолда соҳани рақамли технологиялар негизида ривожлантириш ва ундаги бошқарув жараёнларини сифат жиҳатидан такомиллаштириш асосланган;

меҳмонхона хизматлари кўрсатиш корхоналарида рискларни бошқариш механизми, тизимнинг самарали ишлашига асосланган алгоритм ишлаб чиқилган;

хизматлар соҳасининг ривожланишига рақамлашув омиллари таъсирини ифодаловчи кўп омилли модель ишлаб чиқилган.

меҳмонхона хизматлари корхоналари рақобатбардошлигини бошқариш механизми рақамли технологияларни жорий этиш самарадорлигини ҳисобга олган ҳолда агрегат кўрсаткични аниқлаш усули асосланган;

меҳмонхона хизматларини масофадан синхронлаштирилган маълумотлар таҳлили негизида мижозларга ўз вақтида, сифатли ва талаб

⁶ Авторефератнинг 19-бетидаги услубий ёндашувга қаралсин.

этилган миқдорда етказиб берувчи рақамли платформа асосида таъминлашнинг ташкилий-иқтисодий механизми ишлаб чиқилган.

Тадқиқот натижаларининг ишончлилиги. Тадқиқот натижаларининг ишончлилиги тадқиқотни амалга ошириш жараёнида қўлланилган илмий-услубий ёндашув ва усулларнинг тадқиқот мақсади билан мослиги ҳамда илмий асосланганлиги, таҳлил учун олинган маълумотларнинг расмий манбалардан олинганлиги, ўтказилган сўровномаларнинг кенг қамровдаги респондентлар доирасида ўтказилганлиги, хулоса, таклиф ва тавсияларнинг амалда синовдан ўтганлиги, шунингдек, олинган натижаларнинг амалиётда фойдаланилганлиги билан изоҳланади.

Тадқиқот натижаларининг илмий ва амалий аҳамияти. Тадқиқот натижаларининг илмий аҳамияти хизматлар соҳаси корхоналарида рақамли бошқарув тизимларини жорий этиш рационаллигини баҳолаш, фаолиятда юзага келиши мумкин бўлган рискларнинг таъсир даражасини интеграл кўрсаткичлар орқали аниқлаш ҳамда хизмат кўрсатиш корхоналарида рақобатбардошлик омилларининг таъсир даражасини қиёсий таҳлил қилиш йўналишидаги назарий ва услубий ёндашувларни ривожлантириш ҳамда мавзуга оид илмий тадқиқотларни амалга оширишда илмий манба сифатида фойдаланиш мумкинлиги билан изоҳланади.

Тадқиқот натижаларининг амалий аҳамияти хизматлар бозорини ривожлантириш бўйича манзилли дастурларни, омилли боғланиш асосида соҳани, шунингдек, ҳудудларни ривожлантириш дастурлари мақсадли кўрсаткичларини ишлаб чиқишда ҳамда иқтисодий таълим йўналиши талабаларига «Хизматлар соҳаси иқтисодиёти», «Менежмент», «Туризм иқтисодиёти ва менежменти», «Хизматлар менежменти», «Ижтимоий соҳа иқтисодиёти» каби фанларни ўқитишда кенг фойдаланиш мумкинлиги билан белгиланади.

Тадқиқот натижаларининг жорий қилиниши. Иқтисодиётни рақамлаштириш шароитида хизматлар, хусусан меҳмонхона хизматлари соҳасини бошқаришнинг ташкилий-иқтисодий механизмларини такомиллаштириш бўйича олинган илмий натижалар асосида:

хизмат кўрсатиш (меҳмонхона) корхоналарида харажатлар ва тежамкорлик самарадорлиги коэффицентларини таққослаш орқали рақамли бошқарув тизимини жорий этиш самарадорлиги асослаш бўйича илмий янгилик Ўзбекистон Республикаси Туризмни ривожлантириш давлат қўмитаси фаолиятига жорий қилинган (Ўзбекистон Республикаси Туризмни ривожлантириш давлат қўмитасининг 2021 йил 6 апрелдаги 02–16/2475-сон маълумотномаси). Ушбу илмий янгиликнинг амалиётга жорий этилиши натижасида меҳмонхона хизматлари соҳаси корхоналарида бошқарув харажатлари 9-15 %га қисқарган;

меҳмонхона хизмати корхоналари фаолиятида рискларни бошқариш механизми риск гуруҳлари таъсир даражасининг интеграл баҳосини ($UR_x = \sqrt[n]{\prod_{i=1}^n UR_i}$) ҳисобга олган ҳолда такомиллаштириш бўйича илмий янгилик Ўзбекистон Республикаси Туризмни ривожлантириш давлат қўмитаси фаолиятига жорий қилинган (Ўзбекистон Республикаси Туризмни

ривожлантириш давлат кўмитасининг 2021 йил 6 апрелдаги 02–16/2475-сон маълумотномаси). Ушбу илмий янгиликнинг амалиётга жорий этилиши натижасида меҳмонхона хизматлари корхоналарида риск кўрсаткичлари ва умумий риск даражасининг ўзгаришини тавсифловчи белгиланган параметрларга эришилган ҳамда қулай ташкилий-иқтисодий ҳолатга ўтиш аниқлиги 20-22 %га ортган;

хизмат кўрсатиш корхоналари рақобатбардошлигини бошқариш механизмига омиллар вазни ва таъсир даражаси қийматларини киритиш орқали корхоналарнинг рақобатдаги бозор устунлигини баҳолаш бўйича илмий янгилик Ўзбекистон Республикаси Туризмни ривожлантириш давлат кўмитаси фаолиятига жорий қилинган (Ўзбекистон Республикаси Туризмни ривожлантириш давлат кўмитасининг 2021 йил 6 апрелдаги 02–16/2475-сон маълумотномаси). Ушбу илмий янгиликнинг амалиётга жорий этилиши натижасида меҳмонхона хизматлари корхоналарида хизматлар нархидан ташқари омил кўрсаткичлари таъсирининг киритилиши билан рақобатбардошликни бошқариш самарадорлиги 17 %га ортган;

хизматлар ҳажмининг ўзгаришига ахборот-коммуникация технологиялари иштирокида яратилган хизматлар ҳажми, маълумотлар узатиш тармоғига уланган мижозлар сони, тармоқ ва соҳаларда фойдаланилаётган махсус дастурий воситалар сони ҳамда провайдерлар тармоғида жойлашган веб-сайтлар сони каби омиллар таъсирини ифодаловчи узок муддатли ўзгариш қонуниятлари асосида 2025 йилга қадар прогноз кўрсаткичлари Ўзбекистон Республикаси Туризмни ривожлантириш давлат кўмитаси фаолиятига жорий қилинган (Ўзбекистон Республикаси Туризмни ривожлантириш давлат кўмитасининг 2021 йил 6 апрелдаги 02–16/2475-сон маълумотномаси). Натижада хизматлар соҳасини рақамлашув омиллари таъсирида ўрта муддат учун омилларнинг прогноз қийматларининг фойдаловчи мулк хатолик чегараси $\pm 0,77$ %гача қисқарган.

Тадқиқот натижаларининг апробацияси. Тадқиқот натижалари ифодаланган 17 та иш апробациядан ўтказилган. Уларнинг 7 таси халқаро илмий-амалий анжуманларда, 10 таси республика илмий-амалий конференцияларида апробациядан ўтказилган ишлардир.

Тадқиқот натижаларининг эълон қилиниши. Диссертация мавзуси бўйича жами 22 та илмий иш эълон қилинган. Уларнинг 17 таси республика ва халқаро илмий-амалий анжуманлари материаллари тўпламларида, 5 таси Ўзбекистон Республикаси Олий аттестация комиссияси томонидан докторлик диссертациялари асосий илмий натижаларини чоп этиш тавсия этилган илмий журналларда, жумладан, 3 таси республика журналларида ва 2 таси хорижий журналларда нашр этилган.

Диссертациянинг тузилиши ва ҳажми. Диссертация таркиби кириш, учта боб, хулоса, фойдаланилган адабиётлар рўйхати ва иловалардан иборат. Ишнинг умумий ҳажми 147 бетни ташкил этади.

ДИССЕРТАЦИЯНИНГ АСОСИЙ МАЗМУНИ

Кириш қисмида диссертация мавзусининг долзарблиги ва зарурати асосланган, тадқиқотнинг мақсади ва вазифалари ҳамда объекти ва предмети шакллантирилган, республика фан ва технологиялари ривожланишининг устувор йўналишларига боғлиқлиги кўрсатилган, илмий янгилиги ва амалий натижалари баён қилинган, олинган натижаларнинг назарий ва амалий аҳамияти ёритилган, тадқиқот натижаларини амалиётга жорий этиш, нашр этилган ишлар ва диссертация тузилиши бўйича маълумотлар келтирилган.

Диссертациянинг «**Иқтисодиётдаги рақамли ўзгаришлар шароитида хизматлар соҳасида бошқарув жараёнлари ривожланишининг илмий-назарий асослари**» деб номланган биринчи бобида хизматлар соҳасининг ривожланиш хусусиятлари ва хизматларни бошқаришнинг назарий асослари, иқтисодиётдаги рақамли ўзгаришлар шароитида хизматлар соҳасида фаолиятни ташкил этиш ва бошқаришдаги ўзгаришларнинг назарий-услубий жиҳатлари, рақамли ўзгаришлар шароитида хизмат кўрсатиш корхоналарида бошқарув самарадорлигини баҳолаш услубиёти ёритилган.

Хизматлар соҳаси ҳозирги кунда жиддий ўзгаришларни бошдан кечириб, бунда бизнесни юритиш бўйича анъанавий усуллар ўрнига янги хизмат усуллари, яъни ахборот-коммуникация технологиялари, туризм, консалтинг, рекрутинг қўлланилмоқда. Хизмат кўрсатиш жараёнларига янада мукамал технологиялар ва истеъмолчилар талабларига жавоб берувчи пухта ишлаб чиқилган сервис тизимларининг жорий этилиши корхоналарнинг янги тармоқ ва минтақа хизматлар бозоридаги рақобатбардошлигини оширишга хизмат қилади.

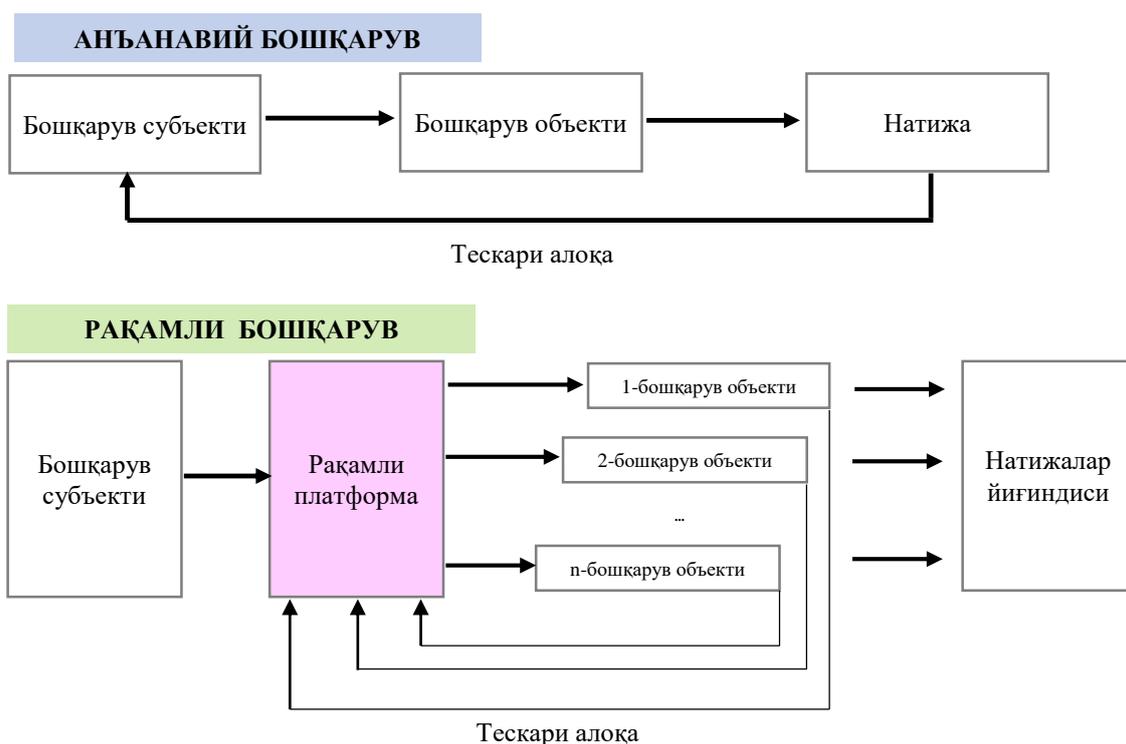
Хизматлар соҳасидаги бошқарув жараёнлари реал товарлар ишлаб чиқарувчи тармоқлардаги бошқарув жараёнларидан яратилаётган маҳсулот (хизмат)нинг хусусиятидан келиб чиқиб, айрим фарқларга эга бўлса-да, соҳадаги бошқарув жараёнлари классик менежмент назарияларидаги бошқарув мақсадлари ва тамойилларини аниқлаш, бошқарув усул ва функцияларини танлаш асосида қарорлар қабул қилиш орқали амалга оширилади.

Рақамли ўзгаришлар шароитида барча иқтисодий тузилмалар фаолияти занжирининг бошланғич ва якуний бўғини истеъмолчилар билан алоқаларга боғлиқлигини эътиборга олинган ҳолда, фаолиятни ташкил этиш ва бошқариш рақамли платформалар негизида шаклланади. Техник ёки муҳандислик нуқтаи назаридан эмас, балки иқтисодий нуқтаи назардан айтиш мумкинки, рақамли платформа ўзаро боғлиқ ва бир-бирини тўлдирувчи хизматлар мажмуи орқали шаклланади. Рақамли платформаларнинг шаклланиши билан рақамли иқтисодиётнинг асоси сифатида тармоқли бошқарув юзага келади (1-расм).

Хизматлар соҳасининг кенгайиб бориши ва рақамлашуви бир вақтнинг ўзида соҳанинг тез суръатларда ривожланишини таъминлаш билан бирга соҳа корхоналари фаолияти учун турли даражада таъсир этувчи хатар (риск)ларни шакллантиради. Мавжуд ва янги хатарлар мавжуд бўлган

шароитда хизматлар соҳасида фаолият юритувчи корхоналарнинг иқтисодий самарадорлигини таъминлаш, биринчи навбатда ушбу корхоналарда бошқарув самарадорлиги даражасига боғлиқ. Бошқача айтганда, янги шароитда бошқарув жараёнларини рақамлаштириш билан боғлиқ вазифаларни ҳал этиш рақамли бошқарув самарадорлигининг назарий жиҳатларини чуқур ўрганиб чиқишни талаб этади.

Тадқиқот жараёнида хизматлар соҳасига рақамли бошқарув тизимларини жорий этиш самарадорлигини баҳолаш услубиёти такомиллаштирилди. Рақамли бошқарув тизимларининг иқтисодий самарадорлигини баҳолаш учун аниқ мезонлардан фойдаланиш мақсадга мувофиқ.



1-расм. Рақамлашув таъсирида бошқарув жараёнларидаги ўзгаришлар⁷

Бошқарув жараёни самарадорлигини акс эттирувчи мезонларни уларнинг хусусиятига кўра уч асосий гуруҳга: оператив, техник ва иқтисодий самарадорлик мезонлари гуруҳига ажратиш мақсадга мувофиқ. Бироқ хизматлар бошқарувини рақамлаштириш самарадорлигини баҳолаш усуллари ва мезонларини кўриб чиқишда унинг оператив, техник ва иқтисодий самарадорлигини баҳолашнинг ўзи етарли эмас. У барча турдаги самарадорлик, яъни баҳоланаётган тизимнинг мослиги (ёки мос эмаслиги) умумлашган кўрсаткичларини ҳисобга олган ҳолда бутун тизимни ҳар томонлама баҳолашни талаб қилади. Бу кўрсаткичларнинг энг муҳимларидан бири сифатида рақамли бошқарув тизимини жорий этиш рационаллигини олиш керак.

⁷ Муаллиф томонидан ишлаб чиқилган.

Рақамли бошқарув тизимини жорий этиш рационаллигини харажатлар ва тежамкорлик коэффицентларини таққослаш шартининг бажарилиши кўринишида ифодалаш мақсадга мувофиқ:

$$\frac{X_{мб}}{X_{рб}} \leq \frac{(C_p + C_б) - X_{рб} \cdot g}{X_{рб}}$$

Бу ерда: $X_{мб}$ – маъмурий бошқарув харажатлари;

$X_{рб}$ – рақамли бошқарув тизимини жорий этиш учун қилинган харажатлар;

C_p – бевосита (реал) иқтисодий самара;

$C_б$ – билвосита иқтисодий самара;

g – хизматлар соҳасида рақамли бошқарув тизимининг муваффақиятли қўлланилиш даражасини ифодаловчи капитал қўйилмаларнинг самарадорлик коэффиценти (ушбу коэффицент қоплаш муддатининг тескари кўрсаткичи шаклида аниқланади ва хизматлар соҳасидан ташқари барча тармоқ корхоналари фаолиятида унинг меъёрий қиймати 0,15 га тенг⁸).

Хизмат кўрсатиш корхоналарида рақамли бошқарув тизимларини жорий этишни баҳолаш услубиётидаги рақамли бошқарув тизимини жорий этиш рационаллиги шартининг бажарилиши жорий этилган янги тизимдан фойдаланишнинг самарали эканлигини ифодалайди ёки аксинча.

Берилган боғланишдан фойдаланиб, илмий янгилик доирасида тадқиқот объекти сифатида ўрганилаётган «Зиёрат» ва «Фаровон диёр» меҳмонхоналарида рақамли бошқарув тизимини жорий этиш рационаллиги шarti бажарилишини текшириб кўриш мумкин:

$$\frac{234,1}{185,0} = 1,26 \leq \frac{(60,0 + 217,7) - 185,0 \cdot 0,22}{185,0} = 1,28$$

$$\frac{248,7}{203,0} = 1,22 \not\leq \frac{(41,0 + 169,5) - 203,0 \cdot 0,31}{203,0} = 0,73$$

Ишлаб чиқилган услубиётдан келиб чиққан ҳолда рақамли бошқарув тизими самарадорлигини баҳолаш хизмат кўрсатиш жараёнида рақамли бошқариш тизимларини амалиётга жорий этиш тизимнинг ортиқча харажатларсиз ва фойда келтирувчи рақамли бошқарув тизимини шакллантириш имконини беради.

Диссертациянинг «**Миллий хизматлар бозоридаги ўзгаришлар тенденциялари ва соҳа фаолиятини бошқариш жараёнларига омиллар таъсирини баҳолаш**» деб номланган иккинчи бобида Ўзбекистонда хизматлар бозорининг ривожланиш ҳолати ва ўзгариш тенденциялари таҳлили амалга оширилган, хизматлар соҳаси ривожланиши ва соҳа фаолиятини бошқариш жараёнларига омиллар таъсири баҳоланган ҳамда хизматларни бошқариш жараёнида юзага келувчи риск кўрсаткичларининг мультипликатив омилли таъсирларини баҳолашнинг логарифмик ва интеграл

⁸ Егоров В.И., Победоносцева Н.Н., Павлинич Э.А. и др. Экономика нефтегазодобывающей промышленности. Учебник для вузов. 2-е изд., перераб. и доп. – М.: Недра, 1984. – С. 75-77.

усулларидан фойдаланиш асосида рискларни бошқариш тизими самарадорлигини ошириш алгоритми асосланган.

Мамлакатимизда макроиқтисодий кўрсаткичларнинг юқори даражага ўсишида, албатта, хизматлар соҳасининг ўрни юқори ҳисобланади. Соҳада яратилган барча хизматлар ҳажми 2020 йилда 2011 йилдаги кўрсаткичга нисбатан 6,2 баробарга ошган. Хизматлар соҳасининг мамлакат миқёсидаги ривожланиш даражаси ҳудудлар бўйича ҳам кузатилиб, соҳа кўрилаётган давр оралиғида миллий иқтисодиётнинг қолган тармоқ ва соҳаларига нисбатан жадал ривожланганлигини кузатиш мумкин (1-жадвал).

Ҳудудлар бўйича кўрсатилган хизматлар ҳажмининг 2011-2020 йиллар бўйича динамик қатори таҳлили бошқа ҳудудларга нисбатан юқори кўрсаткичларга Жиззах (8,0 баробар), Сурхондарё (7,3 баробар), Бухоро (7,0 баробар) вилоятларида ҳамда Тошкент шаҳрида (7,3 баробар) эришилганлигини кўрсатади.

1-жадвал

Ҳудудлар бўйича кўрсатилган хизматлар ҳажми⁹ (трлн.сўм ҳисобида)

Ҳудудлар	Йиллар										2020 йил 2011 йилга нисбатан ўзгариш, баробар
	2011	2012	2013	2014	2015	2016	2017	2018	2019	2020	
Ўзбекистон Республикаси	35,2	44,4	55,9	68,0	78,5	97,1	118,8	150,9	193,7	218,9	6,2
Қорақалпоғистон респ.	1,1	1,4	1,7	2,1	2,6	3,1	3,6	4,6	5,7	6,5	6,1
Андижон	1,8	2,4	3,1	4,0	4,7	5,8	6,6	8,0	9,8	11,3	6,3
Бухоро	1,4	1,8	2,4	3,0	3,8	4,8	5,4	6,6	8,4	9,9	7,0
Жиззах	0,6	0,8	1,0	1,3	1,7	2,2	2,5	3,3	4,3	4,9	8,0
Қашқадарё	1,5	2,0	2,6	3,4	4,1	5,1	5,9	7,1	8,8	10,1	6,6
Навоий	0,9	1,1	1,4	1,8	2,1	2,6	3,1	3,9	5,1	5,8	6,4
Наманган	1,3	1,8	2,3	3,0	3,3	4,4	5,0	6,1	7,7	8,9	6,7
Самарқанд	2,3	3,1	4,0	5,1	5,8	7,2	8,3	10,0	12,8	14,3	6,1
Сурхондарё	1,1	1,5	1,9	2,5	3,1	3,8	4,5	6,1	7,0	7,9	7,3
Сирдарё	0,5	0,6	0,7	0,9	1,1	1,4	1,6	2,0	2,7	3,2	6,8
Тошкент	2,7	3,5	4,4	5,5	6,4	8,1	9,3	11,3	14,6	16,7	6,1
Фарғона	2,0	2,7	3,5	4,5	5,3	6,7	7,6	9,2	11,7	13,4	6,5
Хоразм	1,1	1,4	1,8	2,2	2,5	3,1	3,6	4,6	5,8	6,6	6,2
Тошкент ш.	10,9	13,4	16,3	19,8	23,1	29,5	38,7	50,2	65,8	79,5	7,3

Таҳлил натижалари бўйича республикаимизда хизматлар яратиш ҳажми 2011 йилда 35,2 трлн. сўмни ташкил этгани ҳолда, 2020 йилда 218,9 трлн. сўмга етган. Ўтган 10 йил давомида соҳада яратилган хизматлар ҳажми 6,2 баробар ўсиш кўрсаткичига эришган (2-жадвал).

Кўрилаётган давр оралиғида иқтисодий фаолият турлари бўйича ишлаб чиқарилган хизматларнинг юқори ривожланиши яшаш ва овқатланиш (15,4 баробар), молия (13,7 баробар), меъморчилик ва муҳандислик (12,9 баробар),

⁹ Ўзбекистон Республикаси Давлат статистика қўмитаси маълумотлари асосида муаллиф томонидан ишлаб чиқилган.

соғлиқни сақлаш (9,1 баробар) ва таълим (8,8 баробар) хизматлари соҳаларида жадал суръатларда ўзгарганлигини кузатиш мумкин.

2-жадвал

Иқтисодий фаолиятнинг асосий турлари бўйича кўрсатилган хизматлар ҳажми¹⁰ (трлн.сўм ҳисобида)

Кўрсаткичлар	Йиллар										2020 йилда 2011 йилга нисбатан ўзгариш, баробар
	2011	2012	2013	2014	2015	2016	2017	2018	2019	2020	
Хизматлар – жами	35,2	44,4	55,9	68,0	78,5	97,1	118,8	150,9	193,7	218,9	6,2
<i>жумладан асосий турлари бўйича:</i>											
ахборот ва алоқа хизматлари	2,7	3,2	3,8	4,5	5,2	6,3	8,2	10,3	10,9	12,9	4,9
молия хизматлари	3,3	4,2	5,5	6,7	8,2	9,9	15,0	21,3	34,0	45,8	13,7
транспорт хизматлари	13,6	16,5	20,6	23,8	26,8	30,6	36,2	44,2	54,5	53,8	4,0
яшаш ва овқатланиш бўйича хизматлар	0,4	0,5	0,6	0,7	0,9	3,0	3,7	4,7	5,9	5,9	15,4
савдо хизматлари	8,8	11,5	14,8	19,0	21,4	27,4	32,0	39,7	48,7	56,6	6,4
кўчмас мулк билан боғлиқ хизматлар	1,1	1,4	1,8	2,2	2,8	3,4	4,0	4,9	6,0	6,1	5,7
таълим соҳасидаги хизматлар	1,0	1,4	1,8	2,2	2,7	3,3	4,4	5,4	7,2	9,1	8,8
соғлиқни сақлаш соҳасидаги хизматлар	0,4	0,5	0,7	0,9	1,1	1,4	1,7	2,2	3,1	3,2	9,1
ижара ва лизинг бўйича хизматлар	0,7	0,9	1,2	1,5	1,8	2,3	2,6	3,3	3,7	4,2	6,0
компьютерлар, шахсий фойдаланиш буюмлари ва маиший товарларни таъмирлаш бўйича хизматлар	0,8	0,9	1,1	1,4	1,7	2,2	2,3	2,6	3,2	3,4	4,5
шахсий хизматлар	1,0	1,2	1,6	2,0	2,4	2,9	3,1	3,7	4,6	5,0	5,2
меъморчилик, муҳандислик изланишлари, техник синовлар ва таҳлил соҳасидаги хизматлар	0,4	0,5	0,7	0,7	0,8	1,1	1,6	3,0	4,5	4,9	12,9
бошқа хизматлар	1,2	1,6	1,9	2,3	2,8	3,2	3,9	5,5	7,3	8,1	6,7

Тадқиқот иши объекти сифатида танланган жойлаштириш (меҳмонхона) хизматлари яшаш ва овқатланиш хизматлари таркибида бўлганлигини ҳисобга олган ҳолда сўнгги йилларда яшаш ва овқатланиш хизматлари соҳасида юз берган ўзгариш тенденциялари ҳамда алоҳида жойлаштириш (меҳмонхона) объектларининг асосий ижтимоий-иқтисодий кўрсаткичлари пандемия шароитини ўз ичига олувчи 2018-2020 йиллар учун таҳлил қилинди (3-жадвал).

¹⁰ Ўзбекистон Республикаси Давлат статистика қўмитаси маълумотлари асосида муаллиф томонидан ишлаб чиқилган.

**Ўзбекистонда яшаш ва овқатланиш хизматлари соҳасининг
ривожланиш кўрсаткичлари¹¹, млрд. сўм**

Кўрсаткичлар	Йиллар			2020 йилда 2018 йилга нисбатан ўзгариш, %
	2018	2019	2020	
Яшаш ва овқатланиш хизматлари	4673,1	5933,6	5878,5	125,8
Шундан:				
Озиқ-овқат ва ичимликлар билан таъминлаш бўйича хизматлар	3719,8	4651,9	4943,8	132,9
Умумий кўрсаткичдаги улуши, %	79,6	78,4	84,1	+4,5
Яшаш бўйича хизматлар	953,3	1281,7	934,7	98,0
Умумий кўрсаткичдаги улуши, %	20,4	21,6	15,9	-4,5

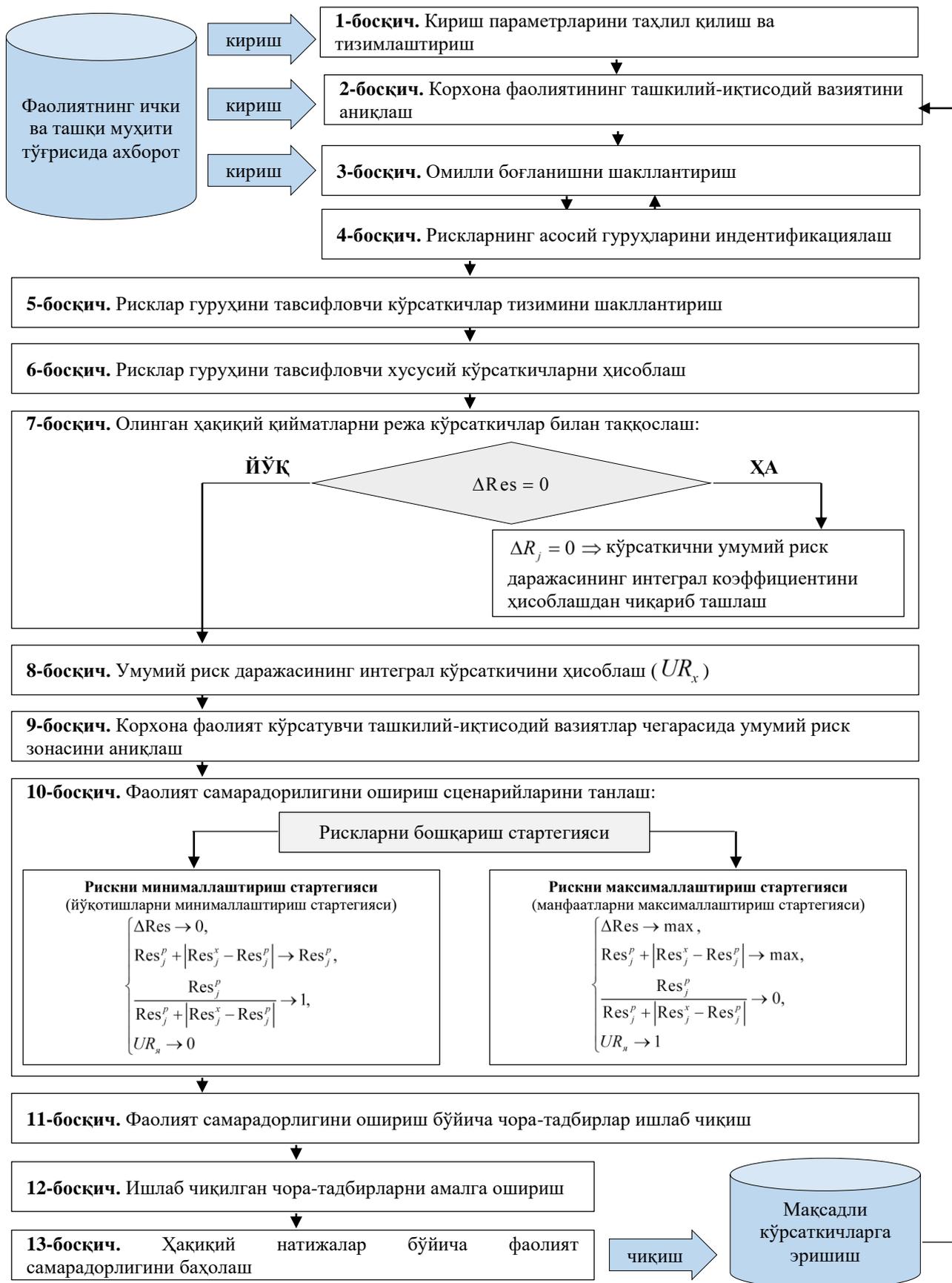
Жадвал маълумотларига кўра, ўтган сўнгги 3 йил давомида яшаш ва овқатланиш хизматлари ҳажми пандемия шароитида ҳам ўсиш тенденциясини сақлаб қолган. Бироқ 2018 йилда соҳа томонидан яратилган хизматлар ҳажми 25,8 %га ортган бўлса-да, яшаш бўйича хизматлар 2020 йилда 2018 йилдаги кўрсаткичга нисбатан 2 %га, умумий кўрсаткичдаги улуши 4,5 %га пасайган. Бундан хулоса қилиш мумкинки, 2020 йилда жойлаштириш воситалари (меҳмонхоналар) томонидан кўрсатилган хизматлар ҳажми юқорида айтиб ўтилган омиллар таъсирида пасайиш тенденциясига эга бўлган.

Тадқиқот иши доирасида хизматлар соҳасининг ривожланиши ва соҳа корхоналари фаолиятини бошқариш жараёнларига таъсир этувчи омиллар таснифий жиҳатдан ўрганилди, улар асосида хизматлар бозорининг SWOT таҳлили амалга оширилди, истъемолчилар ва хизмат кўрсатувчи субъектлар орасида ўтказилган анкета сўрови ҳамда эксперт хулосалари таҳлили асосида хизматлар ва уларни бошқариш жараёнларини рақамлаштиришга омиллар таъсири баҳоланди.

Соҳа корхоналари фаолияти самарадорлигига салбий ва ижобий таъсир этувчи рискларнинг йиғиндиси корхона фаолиятига таъсир этувчи ялпи рискни ташкил этади, унинг таъсир даражаси ташқи ва ички омилларнинг таъсир хусусияти ва даражасига қараб натижавий кўрсаткичларнинг мақсадли қийматлардан ортиши ёки камайишига олиб келиши мумкин. Хизмат кўрсатиш корхоналарининг умумий бошқариш тизимларига интеграциялашган рискларни бошқариш тизими – амалга оширилаётган фаолият кўлами ва устуворликларини, шунингдек, тадбиркорлик субъектини янада ривожлантириш имкониятлари ва йўналишларини белгилаб берувчи интеграциялашган бошқарувнинг самарали шаклидир.

Диссертация тадқиқотининг иккинчи илмий янгилиги сифатида хизматларни бошқариш жараёнида юзага келувчи риск кўрсаткичларининг мультипликатив омилли таъсирларини баҳолаш асосида рискларни бошқариш тизими самарадорлигини ошириш алгоритми асосланди (2-расм).

¹¹ Ўзбекистон Республикаси Давлат статистика қўмитаси маълумотлари асосида тайёрланган.



2-расм. Рискларни бошқариш тизими асосида хизмат кўрсатиш корхоналари самарадорлигини ошириш алгоритми¹²

¹² Муаллиф томонидан ишлаб чиқилган.

Корхонанинг самарадорлигини ошириш унинг барча кўрсаткичлари ва умумий риск даражасининг ўзгаришини такомиллаштиришни тавсифловчи белгиланган параметрларга эришиш ва натижада қулай ташкилий-иқтисодий ҳолатга ўтиш билан белгиланади.

Алгоритмнинг 8-босқичида хизмат кўрсатиш корхонасининг умумий риск даражасини характерловчи интеграл кўрсаткич қуйидаги боғланиш асосида аниқланади:

$$UR_x = \sqrt[n]{\prod_{i=1}^n UR_i}$$

Боғланишдаги риск гуруҳи даражасининг умумлашган кўрсаткичи $UR_i = \sqrt[k]{\prod_{j=1}^k R_j}$ боғланишда аниқланиб, бунда k – танланган риск гуруҳи даражасини тавсифловчи хусусий кўрсаткичлар сони, R_j – ҳақиқий кўрсаткичнинг режа (меъёрий) қийматдан оғиши асосида аниқланган хусусий риск коэффиценти.

Ҳақиқий кўрсаткичнинг режа (меъёрий) қийматдан оғиши асосида аниқланган хусусий риск коэффиценти (R_j) қуйидаги боғланиш асосида аниқланади¹³:

$$R_j = 1 - \frac{Res_j^p}{Res_j^p + |Res_j^x - Res_j^p|}$$

Хизмат кўрсатиш корхонасининг умумий риск даражасини баҳолашни амалий жиҳатдан тадқиқ этишда Фарғона вилоятида фаолият юритувчи «Зиёрат» меҳмонхонаси фаолиятида муҳим деб экспертлар томонидан белгиланган 3 та асосий риск гуруҳи таркибидаги риск кўрсаткичлари бўйича хусусий риск омиллари аниқланиб, улар асосида риск гуруҳи даражаси умумлашган кўрсаткичи ҳамда умумий риск даражасини ифодаловчи интеграл кўрсаткич аниқланди.

Молиявий, бозор ва рақобат риск гуҳлари бўйича риск гуруҳи даражасининг умумлашган кўрсаткичлари:

$$UR_{mp} = \sqrt[3]{0,09 \cdot 0,09 \cdot 0,03} = \sqrt[3]{0,000243} = 0,0624$$

$$UR_{bp} = \sqrt[3]{0,11 \cdot 0,33 \cdot 0,08} = \sqrt[3]{0,002904} = 0,1427$$

$$UR_{pp} = \sqrt[3]{0,07 \cdot 0,10 \cdot 0,03} = \sqrt[3]{0,00021} = 0,0594$$

«Зиёрат» меҳмонхонасининг умумий риск даражасини ифодаловчи интеграл кўрсаткич:

$$UR_x = \sqrt[n]{\prod_{i=1}^n UR_i} = \sqrt[3]{0,0624 \cdot 0,1427 \cdot 0,0594} = \sqrt[3]{0,0005289} = 0,081$$

Олинган натижани риск зоналарига жойлаштирилганда интеграл риск даражаси паст таъсир даражасига эга бўлган оралиқдаги зонада жойлашганлиги аниқланади.

¹³ Хрусталёв Б.Б., Малышева К.А., Сироткин И.В. Влияние условий риска на эффективность функционирования и развития предприятий инвестиционно-отраслевого комплекса: Монография / К.А.Малышева, Б.Б.Хрусталёв, И.В.Сироткин. – Пенза: Изд-во ПГУАС, 2005. – 178 с.

Юқоридаги назарий ва амалий таҳлиллардан келиб чиққан ҳолда, таклиф этилаётган алгоритм бўйича босқичларни кетма-кет бажариш жараёни ташқи ва ички омилларнинг ўзгаришига кўра тизимли, узлуксиз ва такрорланувчи, мослашувчан ва тез ўзгарувчан бўлиши кераклигини алоҳида таъкидлаш лозим.

Хизмат кўрсатиш корхоналарида рискларни бошқариш тизимларининг самарали ишлашига асосланган тавсия этилаётган алгоритм бўйича яхши ташкил этилган иш жараёни нафақат уларнинг фаолияти самарадорлигини оширади, балки узоқ муддатда барқарор ривожланиш учун устувор йўналишларни белгилайди.

Диссертациянинг «**Рақамли ўзгаришлар шароитида хизматлар соҳаси бошқарув механизмларини такомиллаштириш истиқболлари**» деб номланган учинчи бобида хизматлар соҳаси бошқарув фаолияти кўп омилли боғланишлар асосида моделлаштирилган ва эконометрик моделлар асосида ўрта муддатли давр учун прогноз кўрсаткичлари аниқланган, хизматлар соҳаси корхоналарида рақобатбардошликни бошқариш механизмлари ҳамда ижтимоий-иқтисодий тизимларда хизматлашув даражаси ва рақамли хизматлар самарадорлигини оширувчи бошқарув механизмларини такомиллаштириш бўйича таклифлар асосланган.

Миллий иқтисодиётнинг хизматлар соҳасида яратилган ялпи хизматлар ҳажми ўзгариши рақамли ўзгаришлар таъсирини ифодаловчи омиллар кесимида таҳлил қилинди (4-жадвал).

4-жадвал

Хизматлар соҳасида яратилган ялпи хизматлар ҳамда хизматларнинг рақамлашуви билан боғлиқ кўрсаткичлар¹⁴

Йиллар	Хизматлар соҳасида яратилган ялпи хизматлар ҳажми, млрд. сўм (Y)	Ахборот-коммуникация технологиялари иштирокида яратилган хизматлар ҳажми, млрд. сўм (X ₁)	Маълумотлар узатиш тармоғига уланган мижозлар сони, млн. киши (X ₂)	Тармоқ ва соҳаларда фойдаланилаётган махсус дастурий воситалар сони, бирлик (X ₃)	Провайдерлар тармоғида жойлашган веб-сайтлар сони, бирлик (X ₄)
2011	35196,3	1327,2	10,6	5273	4757
2012	44386,0	2056,1	12,9	5711	5473
2013	55872,8	2905,4	15,7	5937	6242
2014	68032,1	4092,3	17,4	6289	7349
2015	78530,4	4792,2	18,3	6311	8101
2016	97050,0	6207,9	19,5	5884	7570
2017	118811,0	8440,8	20,3	6162	8261
2018	150889,8	12077,5	21,2	6419	8437
2019	193697,8	15917,9	22,1	6721	8713
2020	218853,5	17329,4	23,8	6896	8926

Корреляцион-регрессион таҳлил натижалари бўйича ўрганилаётган ҳолат учун кўп омилли эконометрик модель ишлаб чиқилди. Яратилган хизматлар ҳажмига соҳанинг рақамлашув омили сифатида таъсир этувчи ахборот

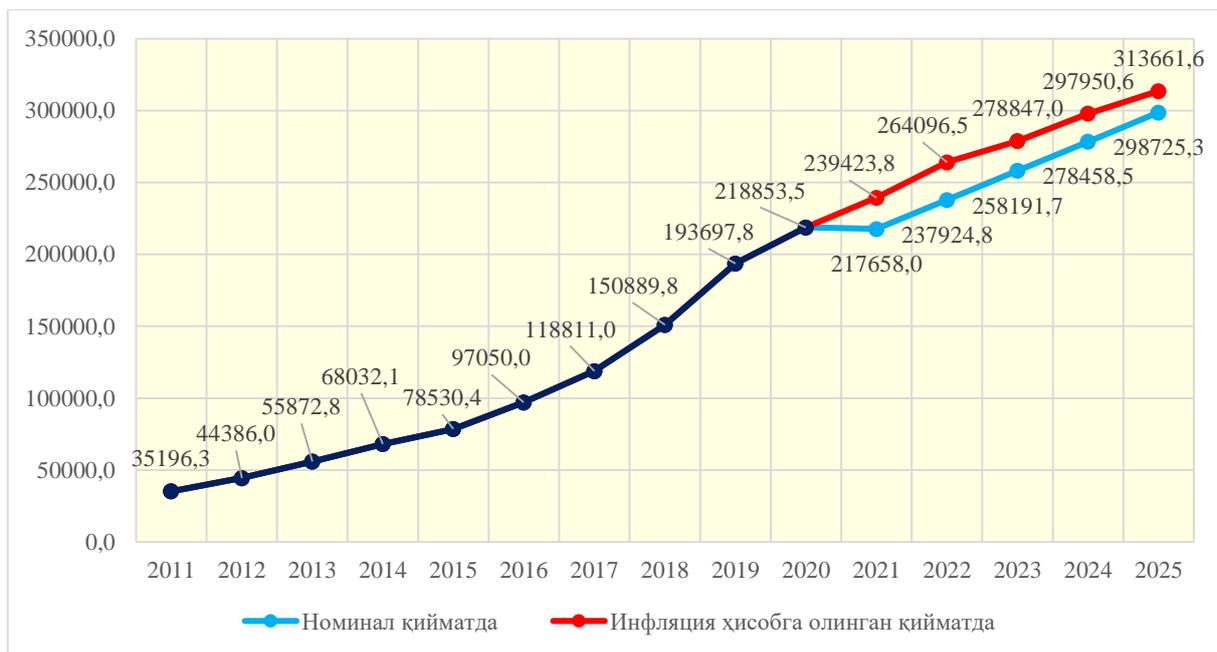
¹⁴ Ўзбекистон Республикаси давлат статистика қўмитаси маълумотлари асосида муаллиф томонидан ишлаб чиқилган.

ва алоқа соҳасида яратилган хизматлар ҳажми ҳамда рақамлашув даражасини акс эттирувчи қолган 3 омилнинг таъсири асосида натижавий омилнинг ўзгариш қонунияти ва модель бўйича прогноз кўрсаткичлари аниқланди.

Хизматлар ҳажми (Y)нинг ортиб боришига таъсир этувчи ахборот-коммуникация технологиялари иштирокида яратилган хизматлар ҳажми (X_1) ва маълумотлар узатиш тармоғига уланган мижозлар сони (X_2) ўрганилаётган 2011-2020 йиллар давомида барқарор ўсиш суръатига эга бўлган бўлса, тармоқ ва соҳаларда фойдаланилаётган махсус дастурий воситалар (X_3) ва провайдерлар тармоғида жойлашган веб-сайтлар сони (X_4) каби таъсир этувчи омиллар миқдори умумий ўсиш тенденциясига эга бўлган ҳолда вақтли қаторда маълум бир тебранишлар юз берган. Бу эса, тўғридан-тўғри чиқиш омили ҳисобланган ялпи хизматлар ҳажми ортиб боришига олиб келади.

Аниқланган маълумотлардан фойдаланган ҳолда миллий иқтисодиётнинг хизматлар соҳасида яратилган хизматлар ҳажми унга таъсир этувчи омиллар таъсирида ўзгаришини кўп омилли эконометрик модели тузилди. Унга кўра ушбу жараёни ифодаловчи (1)-регрессия тенгламаси тузилди.

$$y = 10,072 \cdot x_1 + 2917,863 \cdot x_2 - 0,843 \cdot x_3 - 4,319 \cdot x_4 + 14486,33 \quad (1)$$



3-расм. 2011-2025 йилларда ялпи хизматлар ҳажмининг рақамлашув омиллари таъсирида ўзгариш динамикаси¹⁵ (2021-2025 йиллар учун прогноз), млрд.сўмда

3-расмдаги маълумотларга кўра, иқтисодий фаолиятнинг асосий турлари бўйича кўрсатилган хизматлар ҳажмининг 2011-2020 йилларда ўзгариш динамикаси иқтисодиёт тармоқларининг рақамлашуви омиллари таъсирида 2021-2025 йилларда ҳам барқарор ўсиш тенденциясини сақлаб

¹⁵ Муаллиф тадқиқотлари асосида ишлаб чиқилган.

қолади ва 2011 йилдаги кўрсаткичдан 8,5 марта ортиб 298725,3 млрд. сўмга етади.

Юқоридаги таҳлиллар иқтисодий фаолиятнинг асосий турлари бўйича кўрсатилган хизматлар ҳажми самарадорлигини умумий ҳолатда баҳолаш ва олдиндан башоратлаш имконини беради.

Ижтимоий-иқтисодий тизимларда корхоналар фаолиятини меъёрий жиҳатдан мувофиқлаштириш талаблари кучайиб бораётган, улар учун белгиланган солиқ юки ортиб бораётган ҳамда хизматлар бозорида йирик корхоналар улуши ортиб бораётган бугунги шароитда хизматлар соҳаси корхоналарида рақобатбардошлик даражасини таъминлаш долзарб масалалардан бирига айланиб бормоқда. Ҳозирги кунда комплекс ташкилий-иқтисодий механизм элементлари хизматлар соҳасининг молиявий хизматлар сингари бирмунча юқори технологиялар қўлланилувчи тизимларида учрайди. Масалан, банк секторида маълум бир алгоритм ёрдамида рискларни юзага келиш шартларини автоматик равишда баҳолаш ва бошқариш имконини берувчи операцион рискларни бошқариш механизмидан фойдаланади¹⁶.

Юқоридаги ҳолатларни ўрганган ҳолда, тадқиқот жараёнида хизматлар соҳаси корхоналари рақобатбардошлигини таъминлаш механизмининг концептуал марказлашган модели ишлаб чиқилди (4-расм).

Таклиф этилаётган механизмга асосланувчи модель негизида рақобат омиллари вазни ва таъсир даражаси қийматларини ўз ичига олувчи рақобатбардошликнинг интеграл кўрсаткичини шакллантириш бўйича услубиёт таклиф этилади.

Алоҳида омил кўрсаткичларини умумлаштириш жараёнини бир неча босқичда ўтказиш мақсадга мувофиқ:

$$РАК = \frac{\sum_{i=1}^n T_d (И_d \cdot И_v + T_o \cdot O_v + O_{кк} \cdot K_{кв} + L_t \cdot L_v + X_t \cdot X_v)}{n}$$

Бу ерда: РАК – рақобатбардошликнинг агрегат кўрсаткичи;

T_d - +1 ва -1 оралиғида ётувчи омилларнинг таъсир даражаси;

$И_d$ – таъсир интенсивлиги даражаси (10 балли тизим);

$И_v$ – таъсир интенсивлигининг вазн қиймати (1 нинг улушларида);

T_o – таъсир оқибати, балли шкалада;

O_v – таъсир оқибати вазн қиймати (1 нинг улушларида);

$O_{кк}$ – омил қамрови кенглиги, балли шаклада;

$K_{кв}$ – қамров кенглиги вазн қиймати (1 нинг улушларида);

L_t – лаг кечикишларининг омилга таъсири (йил);

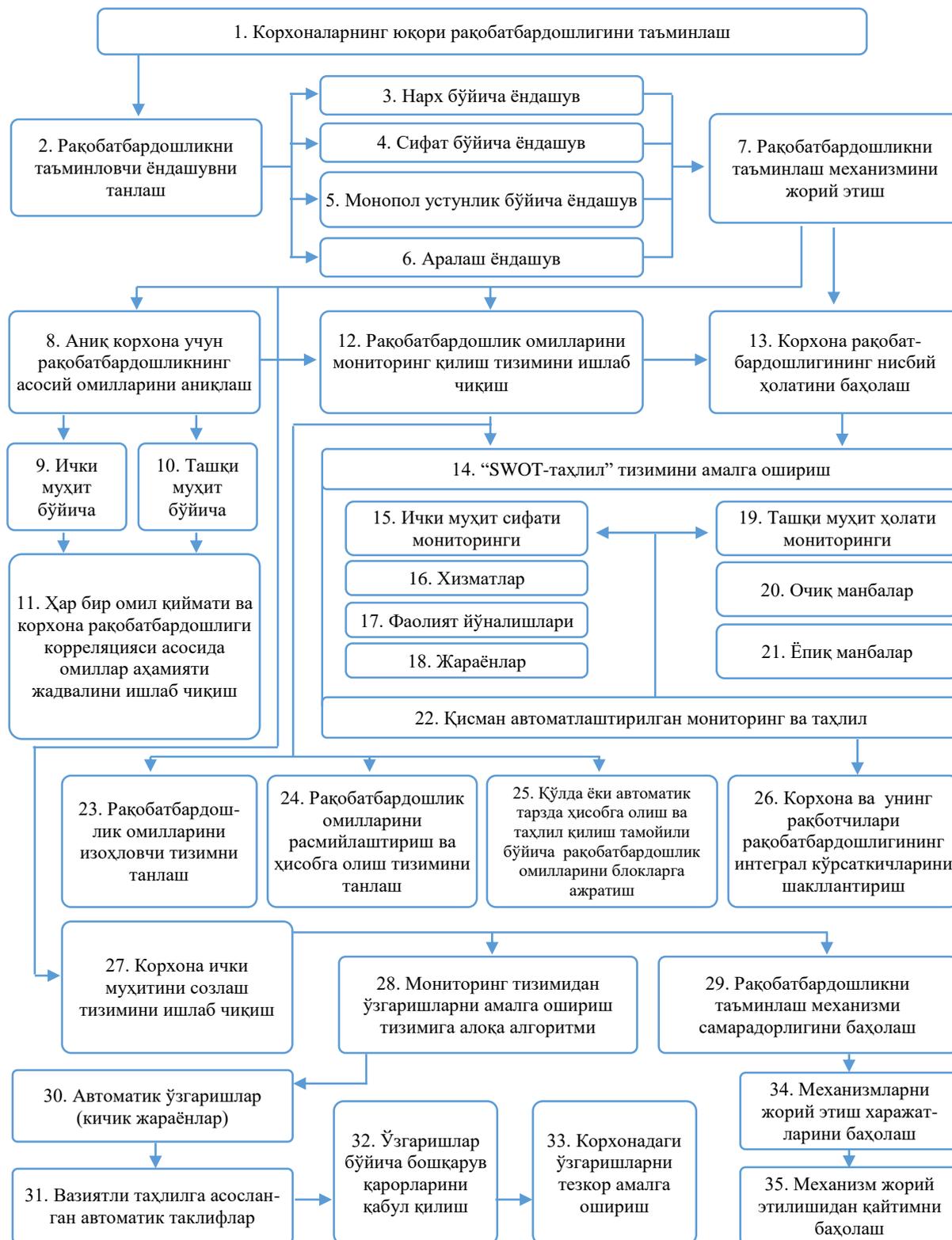
L_v – лаг кечикишлари вазн қиймати (1 нинг улушларида);

X_t – омиллар таъсири жараёнидаги корхонанинг харажатлари (балларда);

¹⁶ Ивлиев С.В., Лазуков С.И. Автоматизированная система управления рисками: инновационный подход к управлению банком. // Банковские технологии. 2010. № 3. URL: <http://www.prognoz.ru/publications/1224> (дата обращения: 10.04.2019).

X_B - омиллари таъсири жараёнидаги корхонанинг харажатлари вази киймати (1 нинг улушларида);

n – рақобатбардошлик омиллари сони.



4-расм. Хизматлар соҳаси корхоналарининг рақобатбардошлигини таъминлаш механизми¹⁷

¹⁷ Муаллиф тадқиқотлари асосида ишлаб чиқилган.

Кўрсатиб ўтилган услубиёт асосида фаолияти жойлаштириш (меҳмонхона) хизматларидан иборат бўлган Фарғона вилоятида фаолият юритувчи 3 та меҳмонхона: «Зиёрат», «Азия-Ферғана» ва «Фаровон диёр» меҳмонхоналарининг 3 та асосий омил сифатида танланган омиллари асосида уларнинг рақобатбардошлик агрегат кўрсаткичлари ҳисобланди ва баҳоланди:

$$\begin{aligned} \text{РАК}_3 &= \frac{0,7 \cdot 11,98 + 0,6 \cdot 7,94 + 0,5 \cdot 3,72}{3} = \frac{15,01}{3} = 5,01 \\ \text{РАК}_{\text{АФ}} &= \frac{0,6 \cdot 12,5 + 0,8 \cdot 9,83 + 0,6 \cdot 4,82}{3} = \frac{18,256}{3} = 6,09 \\ \text{РАК}_{\text{ФД}} &= \frac{0,8 \cdot 15,52 + 0,5 \cdot 7,42 + 0,5 \cdot 1,82}{3} = \frac{17,036}{3} = 5,68 \end{aligned}$$

Ҳар учала хизмат корхоналари рақобатбардошлик агрегат кўрсаткичлари қиймати бўйича «Азия-Ферғана» меҳмонхонаси энг юқори кўрсаткичга (6,09), «Фаровон диёр» меҳмонхонаси иккинчи ўриндаги кўрсаткичга (5,68) ва «Зиёрат» меҳмонхонаси энг паст кўрсаткичга (5,01) эга бўлган.

Рақамли технологиялардан кенг фойдаланиш иқтисодий ўсиш учун омил бўлибгина қолмай, балки анъанавий ишлаб чиқариш (хизмат кўрсатиш) тармоқлари ва бозорларни тубдан ўзгартирувчи, уларни ислоҳ қилувчи бизнес жараёнларини ифодалайди. Рақамли платформалар истеъмолчиларга платформа функциясидан ташқарида бўлган товар ва хизматларни олиш учун киришни ҳам таъминлайди. Ундан фойдаланган ҳолда ишлаб чиқарувчилар кўплаб истеъмолчиларга ўз маҳсулот ва хизматларини таклиф эта оладилар.

Тадқиқ этилган хусусиятлар ва ўзига хос устунликларни ҳисобга олган ҳолда йирик корхоналар фаолиятини жадал ривожлантириш имконини берувчи универсал рақамли платформа асосидаги ташкилий-иқтисодий механизм таклиф этилди.

Рақамли платформалар таъминот занжирлари ва тизимлари умумий харажатлари таркибида сезиларли улушга эга транзакция харажатлари бир неча марта камайтиради. Рақамли платформаларда мижозлар ва етказиб берувчилар билан алоқалар самараси тармоқ самараси кўрсаткичи орқали аниқланади:

$$P_n = n(n - 1) \cdot c.$$

Таклиф этилаётган бошқарув механизмидан маҳсулот ва хизматларни истеъмолчиларга етказиб бериш ҳамда транзакция операцияларини амалга оширишда фойдаланиш хизматлар соҳаси, жумладан жойлаштириш (меҳмонхона) хизматлари корхоналарига айланма ва буюртмалар ҳажмини анъанавий тизимдагидан кўра кўпроқ амалга ошириш имконини беради. Тадқиқот объектлари сифатида танланган «Зиёрат», «Азия-Ферғана» ва «Фаровон диёр» меҳмонхоналарида юқорида тавсия этилган механизм асосида фаолият юритувчи глобал тизимга интеграциялашган бошқарув

тизимдан фойдаланиш миқдорлари сони ва унга боғлиқ ҳолда корхоналарнинг ялпи тушуми даражасини ўртача 15-17 %га ошириши аниқланди.

Агар аввал тизимга бирлашган иштирокчиларнинг ўзаро алоқаси алоҳида мақсад йўлидаги муносабатлардан ташкил топиши эътиборга олинса, тизим жорий этилиши билан иштирокчиларнинг битимлар тузиш имконияти ўнлаб марта ортади, яъни ягона тизим иштирокчилари сони квадратининг ярмига тенг бўлган энг юқори самарага эришилиши мумкин.

ХУЛОСА

Диссертация иши мавзусини тадқиқ этиш жараёнида иқтисодиётдаги рақамли ўзгаришлар шароитида хизматлар соҳасини бошқаришнинг ташкилий-иқтисодий механизмларини такомиллаштириш масалаларини назарий-услубий ва амалий таҳлили асосида қуйидаги хулосалар ҳамда таклиф ва тавсиялар ишлаб чиқилди:

1. Жаҳон миқёсида ижтимоий-иқтисодий тизимларда юз бераётган сўнгги таркибий ўзгаришлар XX асрнинг 90 йилларидан бошлаб, тизимлар ривожланишида хизматлар соҳасининг устувор ривожланиши билан боғлиқ тенденциялар юз бераётганлигини кўрсатмоқда. Иқтисодиётнинг рақамлашуви ва рақамли платформалар жорий этилиши тенденциялари таҳлили бу секторлар ўртасидаги классик бўлиниш батамом йўқолиб, ягона рақамли секторга айланиши мумкинлигини кўрсатмоқда.

2. Дунё миқёсида рақамли иқтисодиёт шаклланиши 4 асосий босқич: оптималлаштириш, рақамли инфратузилмани яратиш, рақамли моделларни жорий этиш ва рақамли ўзгаришлар босқичи кетма-кетлигида юз беради. Рақамли платформалар корхоналар учун янги бошқарув мезонларини белгилайди, рақобатни ривожлантиради ва иштирокчилар учун ҳаракатчан рейтинглар яратади.

3. Асосий макроиқтисодий кўрсаткичлар ва миллий иқтисодиёт тармоқлари кесимида ўтказилган статистик маълумотлар таҳлили асосида Ўзбекистонда хизматлар соҳаси ривожланишидаги асосий тенденциялар аниқланди.

4. Тадқиқот жараёнида хизматлар соҳасига жорий этилаётган рақамли бошқарув тизимлари самарадорлигини баҳолаш услубиёти янги ўзгаришлар шароитида ноаниқликларга эга эканлигини аниқлаган ҳолда хизматлар соҳасида рақамли бошқарув тизимларини жорий этиш самарадорлигини баҳолаш услубиёти тизимни жорий этиш рационаллиги интеграл кўрсаткичини асослаш орқали такомиллаштирилди.

5. Хизматлар соҳаси ривожланиши ва хизматларни бошқаришга таъсир этувчи омиллар таснифини такомиллаштириш, миллий хизматлар бозорининг SWOT таҳлили, истеъмолчилар ва хизматлар яратувчи субъектлар орасида ўтказилган анкета сўровлари таҳлили ҳамда эксперт хулосаларига таянган ҳолда омиллар таъсири даражаси баҳоланди ҳамда баҳолаш натижалари асосида соҳани рақамли технологиялар негизида

ривожлантириш ва ундаги бошқарув жараёнлари самарадорлигини ошириш бўйича фаолият йўналишлари аниқланди.

6. Хизмат кўрсатиш корхоналарида юзага келувчи риск кўрсаткичларининг мультипликатив боғлиқликдаги омилли таъсирини баҳолашнинг логарифмик ва интеграл усулларини қўллаган ҳолда рискларни бошқариш тизими асосида хизмат кўрсатиш корхоналари самарадорлигини ошириш алгоритми асосланди. Хизмат кўрсатиш корхоналарида рискларни бошқариш тизимларининг самарали ишлашига асосланган тавсия этилаётган алгоритм бўйича яхши ташкил этилган иш жараёни корхоналар фаолияти самарадорлигини ошириш билан бирга узоқ муддатда барқарор ривожланиш учун устувор йўналишларни белгилайди.

7. Миллий иқтисодиётнинг хизматлар соҳаси бошқарув фаолиятини стратегик ривожлантириш йўналишларини шакллантириш учун зарур элемент ҳисобланган соҳанинг ривожланишига омиллар таъсирини ифодаловчи кўп омилли моделлар 2011-2020 йиллардаги статистик маълумотлар асосида ишлаб чиқилди. Омилли таҳлил асосида ишлаб чиқилган моделлардан фойдаланган ҳолда соҳада яратиладиган ялпи хизматларнинг 2021-2025 йиллардага прогноз кўрсаткичлари ҳажми аниқланди.

8. Хизмат кўрсатувчи корхоналарнинг хизматлар бозоридаги рақобатбардошлигини ошириш бўйича ишлаб чиқилган рақобатбардошликнинг агрегат кўрсаткичи асосида корхона рақобатбардошлигини бошқариш механизми такомиллаштирилди. Ушбу механизм хизмат кўрсатувчи корхоналарда рақобатбардошлик даражаси ортишида рақамли технологияларни жорий этиш самарадорлигини ҳам ҳисобга олган бўлиб, корхона рақобатбардошлигининг агрегат кўрсаткични аниқлаш услубиётининг такомиллаштирилган шакли асосига қурилган.

9. Бир хил гуруҳга тегишли маҳсулот (хизмат)лар ишлаб чиқарувчи алоҳида корхоналар ёки корхоналар бирлашмаси фаолияти учун хизматларни масофадан синхронлаштирилган маълумотлар таҳлили асосида мижозларга етказиб берувчи рақамли платформа асосида тармоқлар тизими (рақамли платформа)га асосланган бизнес модели самарадорлигининг ташкилий-иқтисодий механизми бўйича рақамли тармоқ иштирокчилари фаолиятидаги тармоқ самараси назарий-услубий жиҳатдан таҳлил этилди ва баҳоланди.

Диссертация ишини бажариш жараёнида олинган юқоридаги хулосалар ҳамда ишлаб чиқилган амалий-услубий таклиф ва тавсияларнинг иқтисодиётнинг рақамлашуви шароитида соҳани ривожлантириш ва бошқариш жараёнида зарурий даражада эътиборга олиниши миллий иқтисодиётнинг хизматлар соҳасини глобал сервислашув доирасида самарали ривожланишини ҳамда соҳани бошқариш самарадорлигини ошириш имкониятларини кенгайтиради.

**РАЗОВЫЙ НАУЧНЫЙ СОВЕТ ПО ПРИСУЖДЕНИЮ УЧЕНЫХ
СТЕПЕНЕЙ DSc.03/30.12.2020.I.16.02 ПРИ ТАШКЕНТСКОМ
ГОСУДАРСТВЕННОМ ЭКОНОМИЧЕСКОМ УНИВЕРСИТЕТЕ**

ФЕРГАНСКИЙ ГОСУДАРСТВЕННЫЙ УНИВЕРСИТЕТ

ОРИПОВ АБДУМАЛИК АБДУСАЛОМОВИЧ

**СОВЕРШЕНСТВОВАНИЕ ОРГАНИЗАЦИОННО-ЭКОНОМИЧЕСКИХ
МЕХАНИЗМОВ УПРАВЛЕНИЯ СФЕРЫ УСЛУГ В УСЛОВИЯХ
ЦИФРОВИЗАЦИИ ЭКОНОМИКИ**

**08.00.13 – Менеджмент
08.00.05 – Экономика сферы услуг**

АВТОРЕФЕРАТ
диссертации доктора философии (PhD) по экономическим наукам

Ташкент – 2021

Тема диссертации доктора философии (PhD) зарегистрирована в Высшей аттестационной комиссии при Кабинете Министров Республики Узбекистан за В2020.3.PhD/Iqt792.

Диссертация выполнена в Ферганском государственном университете.

Автореферат диссертации на трех языках (узбекском, русском, английском (резюме)) размещен на веб-странице Научного совета (www.tsue.uz) и на информационно-образовательном портале «Ziyonet» (www.ziyonet.uz).

Научный руководитель: **Хонкелдиева Гузал Шеровна**
доктор экономических наук, доцент

Официальные оппоненты: **Юлдашев Нуритдин Курбонович**
доктор экономических наук, профессор
Асланова Дилбар Хасановна
кандидат экономических наук, профессор

Ведущая организация: **Бухарский государственный университет**

Защита диссертации состоится « ____ » _____ 2021 года в ____ часов на заседании разового Научного совета на основе Научного совета DSc.03/30.12.2020.I.16.02 по присуждению ученых степеней при Ташкентском государственном экономическом университете. Адрес: 100066, г. Ташкент, ул. Ислама Каримова, д. 49. Тел.: (99871) 239-01-49, факс: (99871) 239-41-23; e-mail: tdu@tsue.uz

С диссертацией можно ознакомиться в информационно-ресурсном центре Ташкентского государственного экономического университета (регистрационный № ____). Адрес: 100066, г. Ташкент, ул. Ислама Каримова, д. 49. Тел.: (99871) 239-28-75, факс: (99871) 239-28-75; e-mail: tdu@tsue.uz

Автореферат диссертации разослан « ____ » _____ 2021 года.

(протокол реестра № ____ от « ____ » _____ 2021 года)

М.П. Эшов

Председатель разового научного совета по присуждению ученых степеней, д.э.н., доцент

Д.М. Мавлянова

Ученый секретарь разового научного совета по присуждению ученых степеней, д.ф.э.н., PhD

Ш.Дж. Эргашходжаева

Председатель разового научного семинара по присуждению ученых степеней, д.э.н., профессор

ВВЕДЕНИЕ (аннотация диссертации доктора философии (PhD))

Актуальность и востребованность темы диссертации. Наряду с изменениями процессов производства в мире, пополнения потребительского рынка товарами за счет повседневного и личного спроса, быстрым ростом научно-технического прогресса сфера услуг в развитых странах становится одной из ведущих отраслей экономики. Согласно международным структурам оценки, «в 2019 году доля сферы услуг в валовом внутреннем продукте США составила 77,4% , в Великобритании 71,0%, во Франции 70,3%, в Канаде 70,2%, в Японии 69,1%»¹. Следовательно, в условиях цифровизации экономики необходимо развитие сферы услуг на основе анализа существующих возможностей и совершенствование процессов управления за счет применения цифровых технологий.

В мире проводится ряд научных исследований по повышению функциональной эффективности процессов управления деятельностью предприятий сферы услуг за счет использования внутренних возможностей, обеспечению конкурентоспособности предприятий посредством предоставления профессиональных и высококачественных видов услуг, а также совершенствованию механизмов управления на основе внедрения цифровых систем ERP (электронное управление ресурсами), SCM (управление цепочками снабжения). Приоритетными направлениями в мире являются проведение научных исследований в таких направлениях, как цифровизация сферы услуг, увеличение объема экспорта услуг в структуре общего экспорта, повышение доходов населения за счет создания современных видов услуг, увеличение их доли в структуре ВВП за счет создания новых технологических видов услуг (рекрутинг, аутсорсинг, IT-менеджер, IT-консалтинг, коворкинг и др.).

В нашей стране большое внимание уделяется развитию сферы услуг как одного из важнейших направлений структурных преобразований и диверсификации национальной экономики, обеспечения занятости, повышения доходов и качества жизни населения. В связи с этим в Стратегии действий по пяти приоритетным направлениям развития Республики Узбекистан на 2017-2021 годы определены важные задачи по «ускоренного развития сферы услуг, повышение роли и доли услуг в формировании валового внутреннего продукта, кардинальное изменение структуры предоставляемых услуг, прежде всего за счет современных высокотехнологичных видов услуг»². Успешное выполнение этих задач обуславливает необходимость разработки таких мер, как обеспечение повышения качества услуг за счет цифровизации управленческих процессов, совершенствование механизмов управления рисками и обеспечения конкурентоспособности на предприятиях сферы услуг.

¹ INF - World Economic Outlook Database, 2019.

² Указ Президента Республики Узбекистан от 7 февраля 2017 года № УП-4947 «О стратегии действий по дальнейшему развитию Республики Узбекистан». <https://lex.uz/docs/3107036>.

Данное диссертационное исследование служит реализации задач, определенных в указах Президента Республики Узбекистан от 7 февраля 2017 года № УП-4947 «О стратегии действий по дальнейшему развитию Республики Узбекистан», от 8 января 2019 года № УП-5614 «О дополнительных мерах по обеспечению дальнейшего развития экономики и повышению эффективности экономической политики», от 31 января 2020 года № УП-5930 «О дополнительных мерах по ускоренному развитию национальной системы оказания государственных услуг», от 5 октября 2020 года № УП-6079 «Об утверждении Стратегии «Цифровой Узбекистан-2030» и мерах по ее эффективной реализации», в постановлениях Президента Республики Узбекистан от 2 декабря 2017 года № ПП-3422 «О мерах по совершенствованию транспортной инфраструктуры и диверсификации внешнеторговых маршрутов перевозки грузов на 2018-2022 годы», от 16 июня 2020 года № ПП-4752 «О мерах по поддержке сферы услуг» и других нормативно-правовых документах в этой сфере.

Соответствие темы исследования приоритетным направлениям развития науки и технологий республики. Исследование диссертации выполнено в соответствии с направлением развития науки и техники Республики I. «Духовно-нравственное и культурное развитие демократического и правового общества, формирование инновационной экономики».

Степень изученности проблемы. Вопросы совершенствования организационно-экономических механизмов управления сферы услуг в условиях цифровизации экономики отражены в исследованиях зарубежных ученых Ф.Тейлора, П.Друкера, М.Портера, П.Хагстрема, М.П.Джонсона, Д.Эрнста, П.Осборна, М.Лейтча, Д.Белла³ и других.

Научные исследования в этой области проводили ученые СНГ С.Н.Коробкова, Е.Н.Жильцов, В.Н.Казаков, В.Е.Комарова, Ю.А.Грибанов, Р.Ф.Гатауллин, И.В.Соргутов, Н.А.Вяцкова, Б.Б.Хрусталёв, К.А.Малышева, И.В.Сироткин, Л.Н.Тэпман, А.Ф.Гришков, А.А.Григорьев, В.А.Титов⁴ и другие.

³ Тейлор Ф. Принципы научного менеджмента / Пер. с англ. – М.: Контроллинг, 1991. –104 с.; Друкер П. Посткапиталистическое общество. Новая постиндустриальная волна на Западе / Пер. с англ. – М.: Academia, 1999. – 288 с.; Друкер П. Практика менеджмента / Пер. с англ. – М.: Вильямс, 2007. – 398 с.; Drucker, P. (1977). People and Performance: The Best of Peter Drucker on Management. New York: Harper & Row. 317 p.; Портер М. Конкуренция. –СПб., М., Киев: Издат.дом «Вильямс», 2002.; Hagstrom P. New Wine in Old Bottles: Information Technology Evolution in Firm. Strategy and Structure. J. Birkinshaw and P. Hagstrom, eds. The Flexible Firm. Capability Management in Network Organizations, Oxford University Press, Oxford etc, 2000. 204 p.; Johnson, M.P. (2012), In: Privett, N.A., editor. International Series in Operations Research and Management Science. Operations Management in Community-Based Nonprofit Organizations, Department of Public Policy and Public Affairs University of Massachusetts Boston, Boston, MA 02125-3393, USA; Ernst D. The evolution of a «digital economy»: research issues and policy challenges. URL: <http://www.eastwestcenter.org/publications/evolution-digital-economy-research-issues-and-policy-challenges>; Osborne, P. (2005), In: Stephen, O.P., Brown, K., editors. Managing Change and Innovation in Public Service Organizations. New York, NY: Madison Ave.; Leitch, M. “The Risk Management Gap”, Board Leadership, vol. 2017, no. 154, pp. 1-3. doi:10.1002/bl.30088.; Белл Д. Грядущее постиндустриальное общество: опыт социального прогнозирования / Пер. с англ; Под ред. В.Л. Иноземцева. – М.: Academia, 1993.

⁴ Коробкова С.Н. Сервисная деятельность. Учебное пособие. Под редакцией В.К.Романовича. – СПб.: Питер, 2006.; Жильцов Е.Н., Казаков В.Н. Экономика социальных отраслей сферы услуг. – М.: МГУ; ТЕИС,

Некоторые теоретические и практические аспекты развития сферы услуг, углубления рыночных отношений в этой сфере, совершенствование процессов управления нашли свое отражение в исследованиях таких ученых, как С.С.Гулямов, Н.Х.Жумаев, М.Шарифхужаев, Ё.Абдуллаев, Н.К.Йулдошев, А.Ш.Бекмуродов, У.В.Гафуров, М.К.Пардаев, И.С.Очилов, И.С.Тухлиев, А.Н.Арипов, А.М.Кадиров, С.Г.Севликянц, М.Т.Алиева, А.А.Эштаев, Г.Ш.Хонкелдиева⁵.

В данных исследованиях были изучены вопросы особенностей развития рынка услуг, повышение эффективности и организация процессов управления в сфере услуг, процессы развития социальных услуг, изменения в сфере услуг в условиях цифровизации социально-экономических систем. Однако, проведение научно-исследовательских работ в направлении организации деятельности в сфере услуг в виде эффективной системы в условиях цифровых изменений и изучение процессов управления в ней, определения роли изменений в развитии отрасли являются актуальными. Обозначенные направления существующих проблем в сфере услуг и их

2007. – 274 с.; Маницкая Л.Н., Жуков Б.М. Модернизация предприятий сферы услуг: концептуальная модель и инструментальные средства. // «Современные проблемы науки и образования» №3, 2011 г. <https://scienceeducation.ru/ru/article/view?id=4711>; Комарова В.Е., Улановская В.Д. Эффективность и интенсификация непродовольственной сферы. – М.: Экономика, 1997. – 249 с.; Грибанов Ю.А. Цифровая трансформация социально-экономических систем на основе развития института сервисной интеграции. Автореферат на соискание ученой степени доктора экономических наук. –СПб.: Санкт-Петербургский государственный экономический университет, 2019. – 42 с.; Гатауллин Р.Ф. Повышение эффективности сферы услуг населению: теория и методология. –Уфа: Восточный университет, 2001. – 132 с.; Соргутов, И.В. Методический подход к оценке уровня безопасности системы территориального жизнеобеспечения: автореф. дис. канд. экон. наук: 08.00.05 / И.В. Соргутов. – Екатеринбург, 2013. – 32 с.; Вяцкова Н.А., Хрусталёв Б.Б. Особенности формирования эффективной системы управления рисками на предприятиях строительного комплекса / Н.А.Вяцкова, Б.Б.Хрусталёв // Экономика и предпринимательство. – 2015, № 1 (54) –С. 404-413.; Хрусталёв Б.Б., Малышева К.А., Сироткин И.В. Влияние условий риска на эффективность функционирования и развития предприятий инвестиционно-отраслевого комплекса: Монография / К.А.Малышева, Б.Б.Хрусталёв, И.В.Сироткин. – Пенза: Изд-во ПГУАС, 2005. – 178 с.; Тэпман Л.Н. Риски в экономике / под ред. В.А. Швадара. – М.: ЮНИТИ-ДАНА, 2002. – 380 с.; Гришков А.Ф. Оценка конкурентоспособности организации сферы услуг как основа механизма управления конкурентоспособностью // Вестник РАЕН. 2015. № 2 (19). С. 81–86.; Григорьев А.А., Титов В.А. Характеристика, структура, организация систем управления ERP, ERP II и ERP III // Фундаментальные исследования. 2017. № 2. С. 48–51.; Саломеева А. Что такое ERP-система // Финансовый директор. URL: <https://fd.ru/articles/1231-что-такое-erp-sistema>.

⁵ Гулямов С.С., Жумаев Н.Х., Рахмонов Д.А., Ташходжаев М.М. Ижтимоий соҳада инвестицияларнинг самарадорлиги. Монография. – Т.: IQTISODIYOT, 2019.; Шарифхўжаев М., Абдуллаев Ё. Менежмент: дарслик. –Тошкент, “Ўқитувчи”, 2001 й.; N.K.Yo’ldoshev, G.E.Zaxidov. Menejment: o’quv qo’llanma. – Т.: O’zbekiston milliy faylasuflari jamiyati, 2018. –392 б.; Бекмуродов А.Ш., Гафуров У.В. Ўзбекистон иктисодиётини модернизациялаш ҳамда ислохотларни чуқурлаштиришнинг янги ва юксак босқичи йўлида. – Т.: Иктисодиёт, 2008. –126 б.; Пардаев М.К., Очилов И.С. Хизмат кўрсатиш соҳаси корхоналарида самарадорликни ошириш йўллари. Монография. – Т.: Иктисод-молия, 2011. –172 б.; И.С.Тухлиев, З.О.Рахимов. Туризм хизматлари бозори. Ўқув кўлланма. – Самарқанд. –2018, –280 б.; Арипов А.Н., Иминов Т.К. Ўзбекистон ахборот-коммуникация технологиялари соҳаси менежменти масалалари. Монография. – Т.: Фан ва технология, 2005. –136 бет.; Кадыров А.М., Севликянц С.Г., Отто О.Э., Ахмедиева А.Т. Информационно-инновационное развитие экономики Узбекистана. Монография. – Т.: Иктисодиёт, 2011. –132 с.; Алиева М.Т. Иктисодиётни эркинлаштириш шароитида туризм хизматлари соҳасини бошқаришнинг иктисодий жиҳатлари (Ўзбекистон Республикаси мисолида). Иктисодиёт фанлари доктори илмий даражасини олиш учун ёзилган диссертацияси. – Самарқанд: СамИСИ, 2019. –287 б.; Эштаев А.А. Глобаллашув шароитида туризм индустриясини бошқаришнинг маркетинг стратегияси (Ўзбекистон Республикаси туризм тармоғи мисолида). – Самарқанд: СамИСИ, 2019. –287 б.; Хонкелдиева Г.Ш., Муминова Э.А., Мирзаев А.Т., Асракулов А.А. Ўзбекистонда хизматлар соҳаси: замонавий ҳолат, муаммолар ва ривожланиш истикболлари: Монография. – Тошкент: Наврўз, 2020. –162 б.

дальнейшее развитие, будут служить основой для постановки целей и задач диссертационной работы.

Связь темы диссертации с планами научно-исследовательских работ высшего образовательного учреждения, где выполнена диссертация. Диссертационное исследование выполнено в соответствии с планом научно-исследовательских работ Ферганского государственного университета в рамках практического проекта ИТД-2 «Дальнейшее углубление демократических реформ, формирование гражданского общества, развитие научных основ модернизации и либерализации национальной экономики».

Целью исследования является разработка предложений и рекомендаций по совершенствованию организационно-экономических механизмов управления сферой услуг в условиях цифровизации экономики.

Задачи исследования:

совершенствование системы оценки эффективности управления на основе исследований теоретико-методологических аспектов управления деятельностью сферы услуг и развития в условиях цифровизации экономики;

анализ состояния развития рынка услуг, выявление тенденций развития сферы и оценка влияния факторов на процессы управления;

разработка алгоритма повышения эффективности оценки и управления рисками при воздействии факторов на предприятиях сферы услуг, в частности гостиничных услуг;

исследование управленческой деятельности сферы услуг на основе многофакторных связей и определение перспектив развития сектора на среднесрочную перспективу;

разработка предложений и рекомендаций по совершенствованию управления конкурентоспособностью предприятий в сфере гостиничных услуг;

разработка системы управления, которая повысит уровень обслуживания в гостиничных услугах и эффективность цифровых услуг, а также предоставит способы повышения ее эффективности.

Объектом исследования выбраны процессы управления в сфере услуг в условиях цифровизации экономики, в частности предприятий гостиничных услуг, действующих в Ферганской области.

Предметом исследования является совокупность социально-экономических отношений, связанных с управлением предприятиями гостиничных услуг в процессе цифровизации сферы услуг.

Методы исследования. В диссертационной работе использованы методы научной абстракции, структурного анализа, экспертной оценки, анализа и синтеза, сравнения, статистического анализа, проведения и анализа анкет, SWOT-анализа, экономико-математического моделирования и эконометрического анализа.

Научная новизна исследования заключается в следующем:

обоснована эффективность внедрения цифровой системы управления путем сравнения коэффициентов эффективности затрат и экономии на предприятиях сферы услуг (гостиниц);

усовершенствован механизм управления рисками в деятельности предприятий гостиничных услуг с учетом интегральной оценки ($UR_x = \sqrt[n]{\prod_{i=1}^n UR_i}$)⁶ уровня подверженности групп риска;

обоснована оценка рыночных преимуществ в конкуренции предприятий путём введения значений веса и уровня воздействия факторов в механизм управления конкурентоспособностью предприятий сферы услуг;

разработаны прогнозные показатели до 2025 года на основе закономерностей долгосрочных тенденций отражающиеся на изменения объёма услуг под воздействием таких факторов, как объем услуг, созданных с участием информационно-коммуникационных технологий, количества клиентов, подключенных к сети передачи данных, количества специальных программных средств, используемых в отраслях, а также количества веб-сайтов, расположенных в сети провайдеров.

Практические результаты исследования:

на основе SWOT-анализа рынка услуг, анализа анкет, проведенных среди потребителей и поставщиков услуг, и экспертных заключений обосновано развитие сферы на основе цифровых технологий и повышение качество процессов управления в ней;

разработан алгоритм, основанный на эффективные работы системы механизма управления рисками на предприятиях гостиничных услуг;

разработаны многофакторные модели, отражающие влияние факторов цифровизации на развитие сферы услуг;

усовершенствован механизм управления конкурентоспособностью предприятий гостиничных услуг на основе методологии агрегирования с учетом эффективности внедрения цифровых технологий в повышении уровня конкурентоспособности предприятий;

разработан организационно-экономический механизм эффективного предоставления гостиничных услуг на базе цифровой платформы, обеспечивающей своевременное, качественное и востребованное количество клиентов на основе удаленно синхронизированного анализа данных.

Достоверность результатов исследования. Достоверность результатов исследования объясняется тем, что научно-методические подходы и методы, используемые в ходе проведения исследования научно обоснованы и соответствуют цели исследования. Данные для анализа, получены из официальных источников, анкетирования.

Научная и практическая значимость результатов исследования. Научная значимость результатов исследования объясняется оценкой рациональности внедрения цифровых систем управления на предприятиях сферы услуг, определением уровня воздействия потенциальных рисков через

⁶ Смотреть методический подход на 43-странице автореферата.

интегральные показатели и разработкой теоретико-методологических подходов к сравнительному анализу влияния факторов конкуренции на предприятиях сферы услуг и возможностью использования этих результатов как источник в проведении теоретических и методологических исследований.

Практическая значимость результатов исследования заключается в том, что разработаны предложения и рекомендации при разработке целевых программ развития рынка услуг, прогнозирования ключевых показателей отрасли на основе факторной зависимости, в процессе формирования целевых показателей на Программы регионального развития на 2017-2021 гг. Некоторые результаты диссертационного исследования могут найти широкое применение при преподавании дисциплин «Экономика услуг», «Менеджмент», «Экономика и менеджмент туризма», «Сервисный менеджмент», «Экономика социальной сферы».

Внедрение результатов исследования. На основе научных результатов исследования совершенствования организационно-экономических механизмов управления в сфере услуг, в частности в сфере гостиничных услуг:

внедрено научное предложение по обоснованию эффективности внедрения цифровой системы управления путем сравнения коэффициентов эффективности затрат и экономии на предприятиях сферы услуг (гостиниц) в деятельность Государственного комитета по развитию туризма Узбекистана (справка Государственного комитета Республики Узбекистан по развитию туризма № 02-16/2475 от 6 апреля 2021 г.). В результате внедрения данного научного предложения управленческие затраты в предприятиях сферы услуг снизились на 9-15 %;

научное предложение по усовершенствованию механизма управления рисками в деятельности предприятий гостиничных услуг с учетом интегральной оценки ($UR_x = \sqrt[n]{\prod_{i=1}^n UR_i}$) уровня подверженности групп риска, внедрено в деятельность государственного комитета Республики Узбекистан по развитию туризма (справка Государственного комитета Республики Узбекистан по развитию туризма № 02-16/2475 от 6 апреля 2021 г.). В результате внедрения данной научной новизны в практику достигнуты установленные параметры, характеризующие изменение показателей риска и общий уровень риска в гостиничной отрасли, а точность перехода к благоприятной организационно-экономической ситуации повысилась на 20-22 %;

научные предложения по обоснованию оценки рыночных преимуществ в конкуренции предприятий путём введения значений веса и уровня воздействия факторов в механизме управления конкурентоспособностью предприятий сферы услуг внедрены для применения в деятельности государственного комитета Республики Узбекистан по развитию туризма (справка Государственного комитета Республики Узбекистан по развитию туризма № 02-16/2475 от 6 апреля 2021 г.). В результате внедрения данной

научной новизны в практику эффективность управления конкурентоспособностью увеличилась на 17 %;

научные предложения по разработке прогнозных показателей до 2025 года на основе закономерностей долгосрочных тенденций отражающиеся на изменение объёма услуг под воздействием таких факторов, как объем услуг, созданных с участием информационно-коммуникационных технологий, количества клиентов, подключенных к сети передачи данных, количества специальных программных средств, используемых в отраслях, а также количества веб-сайтов, расположенных в сети провайдеров, внедрены в деятельность предприятий системы Государственного комитета Республики Узбекистан по развитию туризма (справка Государственного комитета Республики Узбекистан по развитию туризма № 02-16/2475 от 6 апреля 2021 г.). В результате внедрения данного научного предложения в практику предел абсолютной погрешности процента прогнозных значений факторов на среднесрочную перспективу под влиянием цифровизации сферы услуг был снижен до $\pm 0,77\%$.

Апробация результатов исследования. Результаты исследования апробированы в 17 научных публикациях: 7 из них в международных научно-практических конференциях и 10 в республиканских научно-практических конференциях.

Публикация результатов исследования. Всего по теме диссертации опубликовано 22 научные работы. 17 из них опубликованы в сборниках материалов республиканских и международных научно-практических конференциях, 5 в научных журналах, рекомендованных Высшей Аттестационной Комиссией Республики Узбекистан для публикации основных научных результатов докторских диссертаций, в том числе 3 в республиканских журналах и 2 в зарубежных журналах.

Структура и объем диссертации. Структура диссертации состоит из введения, трех глав, заключения, списка использованной литературы и приложений. Общий объем диссертации составляет 147 страниц.

ОСНОВНОЕ СОДЕРЖАНИЕ ДИССЕРТАЦИИ

Во введении обоснована актуальность и необходимость темы диссертации, сформулированы цель и задачи, а также объект и предмет исследования, показана зависимость от приоритетных направлений развития науки и технологий Республики, изложены научная новизна и практические результаты, освещена теоретическая и практическая значимость полученных результатов, представлена информация о внедрении результатов исследования в практику, опубликованных работах и структуре диссертации.

В первой главе диссертации **«Научно-теоретические основы развития управленческих процессов в сфере услуг в условиях цифровых трансформаций в экономике»** освещены особенности развития и теоретические основы управления сферой услуг, теоретико-

методологические аспекты изменений в организации и управлении деятельностью в условиях цифровых преобразований в экономике, а также методика оценки эффективности управления на предприятиях сферы услуг в условиях цифровых преобразований.

Сфера услуг в настоящее время претерпевает серьезные изменения, когда вместо традиционных методов ведения бизнеса используются новые методы обслуживания, а именно информационно-коммуникационные технологии, туризм, консалтинг, рекрутинг. Внедрение в процессы обслуживания более совершенных технологий и продуманных сервисных систем, отвечающих требованиям потребителей, способствует повышению конкурентоспособности предприятий на новых отраслевых и региональных рынках услуг.

В то время как процессы управления в сфере услуг имеют некоторые отличия от процессов управления в отраслях, производящих реальные товары, обусловленные характером создаваемого продукта (услуги), процессы управления в сфере осуществляются путем определения целей и принципов управления в классических теориях управления, принятия решений на основе выбора методов и функций управления.

Учитывая, что в условиях цифровой трансформации начальное и конечное звено цепочки функционирования всех экономических структур зависит от контактов с потребителями, организация и управление деятельностью формируется на базе цифровых платформ. С экономической точки зрения, можно сказать, что цифровая платформа формируется через набор взаимосвязанных и взаимодополняющих услуг. С формированием цифровых платформ в качестве основы цифровой экономики возникает сетевое управление (рис.1).

Расширение и цифровизация сферы услуг одновременно с обеспечением динамичного развития отрасли формируют различные уровни воздействия (рисков) на деятельность предприятий отрасли. Обеспечение экономической эффективности деятельности предприятий сферы услуг в условиях существующих и новых рисков зависит, прежде всего, от уровня эффективности управления на этих предприятиях. Иными словами, решение задач, связанных с цифровизацией управленческих процессов, требует углубленного изучения теоретических аспектов эффективности цифрового управления.

В ходе исследования была усовершенствована методика оценки эффективности внедрения цифровых систем управления в сферу услуг. Для оценки экономической эффективности цифровых систем управления целесообразно использовать конкретные критерии.

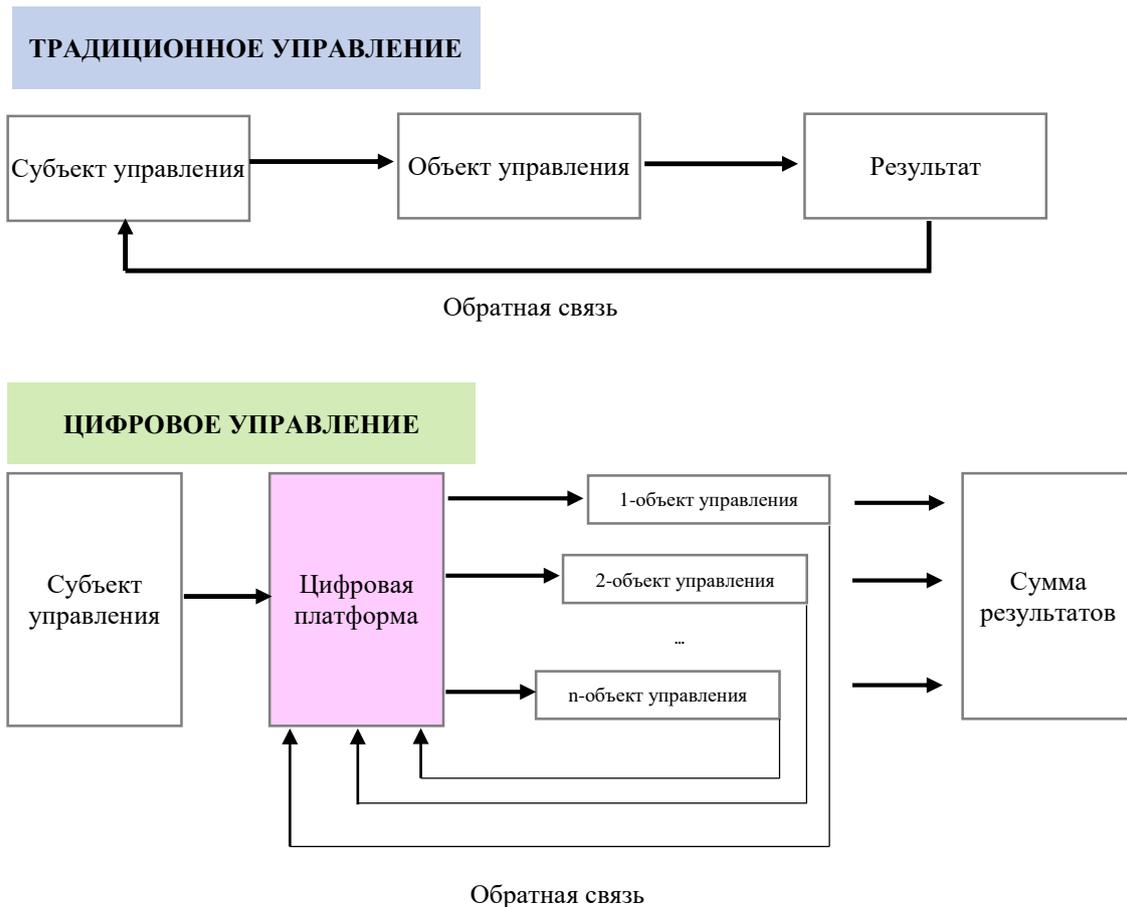


Рис. 1. Изменения в процессах управления под влиянием цифровизации⁷

Критерии, отражающие эффективность процесса управления, целесообразно разделить по своему характеру на три основные группы: оперативную, техническую и экономическую эффективности. Однако при изучении методов и критериев оценки эффективности цифровизации управления услугами недостаточно оценить ее оперативную, техническую и экономическую эффективность. Он требует комплексной оценки всей системы с учетом всех видов эффективности, т. е. совместимости (или несовместимости) оцениваемой системы с обобщенными показателями. В качестве наиболее важных из этих показателей следует взять рациональность внедрения цифровой системы управления.

Рациональность внедрения цифровой системы управления целесообразно выразить в виде выполнения условия сравнения коэффициентов затрат и экономии:

$$\frac{X_{мб}}{X_{рб}} \leq \frac{(C_p + C_б) - X_{рб} \cdot g}{X_{рб}}$$

где: $X_{мб}$ – административные управленческие затраты;

$X_{рб}$ – затраты на внедрение цифровой системы управления;

⁷ Разработано автором.

C_p – прямой (реальный) экономический эффект;

C_6 – косвенный экономический эффект;

g – коэффициент эффективности капитальных вложений, выражающий степень успешного применения цифровой системы управления в сфере услуг (этот коэффициент определяется в виде обратного показателя срока окупаемости, а его нормативное значение в деятельности предприятий всех отраслей, кроме сферы услуг, равно 0,15⁸).

Выполнение условия рациональности внедрения цифровых систем управления в методике оценки внедрения цифровых систем управления на предприятиях сферы обслуживания выражает эффективность использования внедренной новой системы или наоборот.

Используя приведенную ссылку, можно проверить выполнение условия рациональности внедрения цифровых систем управления в гостиницах «Зиёрат» и «Фаровон диёр», которые изучаются как объект исследования в рамках научной новизны диссертационного исследования:

$$\frac{234,1}{185,0} = 1,26 \leq \frac{(60,0 + 217,7) - 185,0 \cdot 0,22}{185,0} = 1,28$$

$$\frac{248,7}{203,0} = 1,22 \not\leq \frac{(41,0 + 169,5) - 203,0 \cdot 0,31}{203,0} = 0,73$$

Внедрение на практике цифровых систем управления в процессе обслуживания путем оценки эффективности цифровой системы управления, основанной на разработанной методике, позволяет сформировать цифровую систему управления без дополнительных затрат и с выгодой для системы.

Во второй главе диссертации «**Тенденции изменений на национальном рынке услуг и оценка влияния факторов на процессы управления деятельностью сферы**» проведен анализ состояния и тенденций развития рынка услуг в Узбекистане, на основе использования логарифмического и интегрального методов оценки мультипликативно-факторного воздействия показателей риска, возникающих в процессе управления услугами, основан алгоритм повышения эффективности системы управления рисками.

Роль сферы услуг в повышении макроэкономических показателей в нашей стране, безусловно, высока. Объем всех услуг, созданных в сфере, в 2020 году вырос в 6,2 раза по сравнению с показателем 2011 года. Уровень развития сферы услуг в масштабах страны прослеживается и по регионам, и видно, что сфера развивалась наиболее динамично по сравнению с остальными отраслями экономики в рассматриваемый период (таблица 1).

Анализ динамического ряда объемов оказанных услуг по регионам за 2011-2020 годы показывает, что более высокие показатели по сравнению с

⁸ Егоров В.И., Победоносцева Н.Н., Павлинич Э.А. и др. Экономика нефтегазодобывающей промышленности. Учебник для вузов. 2-е изд., перераб. и доп. – М.: Недра, 1984. – С. 75-77.

другими регионами достигнуты в Джизакской (в 8,0 раза), Сурхандарьинской (в 7,3 раза), Бухарской (в 7,0 раза) областях и в городе Ташкенте (в 7,3 раза).

Таблица 1
Объем предоставляемых услуг по регионам⁹ (трлн. сум)

Регионы	Годы										в 2020 году по отношению к 2011 году, раз
	2011	2012	2013	2014	2015	2016	2017	2018	2019	2020	
Республика Узбекистан	35,2	44,4	55,9	68,0	78,5	97,1	118,8	150,9	193,7	218,9	6,2
Республика Каракалпакстан	1,1	1,4	1,7	2,1	2,6	3,1	3,6	4,6	5,7	6,5	6,1
Андижан	1,8	2,4	3,1	4,0	4,7	5,8	6,6	8,0	9,8	11,3	6,3
Бухара	1,4	1,8	2,4	3,0	3,8	4,8	5,4	6,6	8,4	9,9	7,0
Джизак	0,6	0,8	1,0	1,3	1,7	2,2	2,5	3,3	4,3	4,9	8,0
Кашкадарья	1,5	2,0	2,6	3,4	4,1	5,1	5,9	7,1	8,8	10,1	6,6
Навои	0,9	1,1	1,4	1,8	2,1	2,6	3,1	3,9	5,1	5,8	6,4
Наманган	1,3	1,8	2,3	3,0	3,3	4,4	5,0	6,1	7,7	8,9	6,7
Самарканд	2,3	3,1	4,0	5,1	5,8	7,2	8,3	10,0	12,8	14,3	6,1
Сурхандарья	1,1	1,5	1,9	2,5	3,1	3,8	4,5	6,1	7,0	7,9	7,3
Сырдарья	0,5	0,6	0,7	0,9	1,1	1,4	1,6	2,0	2,7	3,2	6,8
Ташкент	2,7	3,5	4,4	5,5	6,4	8,1	9,3	11,3	14,6	16,7	6,1
Фергана	2,0	2,7	3,5	4,5	5,3	6,7	7,6	9,2	11,7	13,4	6,5
Хорезм	1,1	1,4	1,8	2,2	2,5	3,1	3,6	4,6	5,8	6,6	6,2
г. Ташкент	10,9	13,4	16,3	19,8	23,1	29,5	38,7	50,2	65,8	79,5	7,3

По результатам анализа объем создания услуг в республике в 2011 году составил 35,2 трлн. сумов, в 2020 году 218,9 трлн. сумов. За последние 10 лет объем услуг, созданных в отрасли, достиг показателя роста в 6,2 раза (таблица 2).

За рассматриваемый период можно проследить, что высокие темпы развития услуг, оказываемых по видам экономической деятельности, изменились в сферах проживания и питания (в 15,4 раза), финансов (в 13,7 раза), архитектуры и инженерии (в 12,9 раза), здравоохранения (в 9,1 раза) и образования (в 8,8 раза).

⁹ Разработано автором на основе данных Государственного комитета Республики Узбекистан по статистике.

Таблица 2

Объем оказанных услуг по основным видам экономической деятельности¹⁰ (трлн. сум)

Индикаторы	Годы										в 2020 году по отношению к 2011 году, раз
	2011	2012	2013	2014	2015	2016	2017	2018	2019	2020	
Услуги – всего	35,2	44,4	55,9	68,0	78,5	97,1	118,8	150,9	193,7	218,9	6,2
<i>в том числе по основным видам:</i>											
услуги связи и информатизации	2,7	3,2	3,8	4,5	5,2	6,3	8,2	10,3	10,9	12,9	4,9
финансовые услуги	3,3	4,2	5,5	6,7	8,2	9,9	15,0	21,3	34,0	45,8	13,7
транспортные услуги	13,6	16,5	20,6	23,8	26,8	30,6	36,2	44,2	54,5	53,8	4,0
услуги проживания и питания	0,4	0,5	0,6	0,7	0,9	3,0	3,7	4,7	5,9	5,9	15,4
услуги торговли	8,8	11,5	14,8	19,0	21,4	27,4	32,0	39,7	48,7	56,6	6,4
услуги, связанные с недвижимым имуществом	1,1	1,4	1,8	2,2	2,8	3,4	4,0	4,9	6,0	6,1	5,7
услуги в сфере образования	1,0	1,4	1,8	2,2	2,7	3,3	4,4	5,4	7,2	9,1	8,8
услуги в сфере здравоохранения	0,4	0,5	0,7	0,9	1,1	1,4	1,7	2,2	3,1	3,2	9,1
услуги аренды	0,7	0,9	1,2	1,5	1,8	2,3	2,6	3,3	3,7	4,2	6,0
услуги по ремонту компьютеров и бытовых товаров	0,8	0,9	1,1	1,4	1,7	2,2	2,3	2,6	3,2	3,4	4,5
Индивидуальные услуги	1,0	1,2	1,6	2,0	2,4	2,9	3,1	3,7	4,6	5,0	5,2
услуги в области архитектуры, инженерных изысканий, технических испытаний и анализа	0,4	0,5	0,7	0,7	0,8	1,1	1,6	3,0	4,5	4,9	12,9
прочие услуги	1,2	1,6	1,9	2,3	2,8	3,2	3,9	5,5	7,3	8,1	6,7

С учетом того, что выбранные в качестве объекта исследовательской работы услуги размещения (гостиницы) входят в состав услуг размещения и питания, были проанализированы тенденции изменений, произошедших в последние годы в сфере услуг размещения и питания, а также основные социально-экономические показатели объектов размещения (гостиницы) за 2018-2020 годы, охватывающие условия пандемии (таблица 3).

¹⁰ Разработано автором на основе данных Государственного комитета Республики Узбекистан по статистике.

Таблица-3

**Показатели развития сферы услуги проживания и питания в
Узбекистане¹¹ (млрд. сум)**

Показатели	Годы			в 2020 году по отношению к 2011 году, %
	2018	2019	2020	
Услуги проживания и питания	4673,1	5933,6	5878,5	125,8
<i>в том числе:</i>				
Еда и напитки	3719,8	4651,9	4943,8	132,9
<i>доля в общем, %</i>	<i>79,6</i>	<i>78,4</i>	<i>84,1</i>	<i>+4,5</i>
Услуги по размещению	953,3	1281,7	934,7	98,0
<i>доля в общем, %</i>	<i>20,4</i>	<i>21,6</i>	<i>15,9</i>	<i>-4,5</i>

Из данных таблицы видно, что за последние 3 года объем услуг по проживанию и питанию сохранил тенденцию к росту даже в условиях пандемии. Однако, хотя объем услуг, созданных отраслью в 2018 году, увеличился на 25,8%, услуги по проживанию снизились в 2020 году на 2% по сравнению с показателем 2018 года, а их доля в общем показателе составила 4,5%. Из вышесказанного можно сделать вывод, что в 2020 году объем услуг, оказываемых средствами размещения (гостиницами), имел тенденцию к снижению под влиянием вышеупомянутых факторов.

В рамках исследовательской работы были классифицированы факторы, влияющие на процессы развития сферы услуг и управления деятельностью предприятий отрасли, проведен SWOT-анализ рынка услуг, оценено влияние факторов на цифровизацию услуг и процессов управления ими на основе проведенного анкетирования потребителей и субъектов услуг и анализа экспертных заключений.

Совокупность рисков, отрицательно и положительно влияющих на эффективность деятельности предприятий отрасли, составляет совокупный риск, влияющий на деятельность предприятия, степень воздействия которого в зависимости от характера и степени влияния внешних и внутренних факторов может приводить к увеличению или уменьшению результативных показателей от целевых значений. Система управления рисками, интегрированная в общие системы управления обслуживающими предприятиями, является эффективной формой комплексного управления, определяющей масштабы и приоритеты осуществляемой деятельности, а также возможности и направления дальнейшего развития хозяйствующего субъекта.

В качестве второй научной новизны диссертационного исследования был обоснован алгоритм повышения эффективности системы управления рисками на основе оценки мультипликативно-факторных воздействий показателей риска, возникающих в процессе управления услугами (рис.2).

¹¹ Разработано автором на основе данных Государственного комитета Республики Узбекистан по статистике.

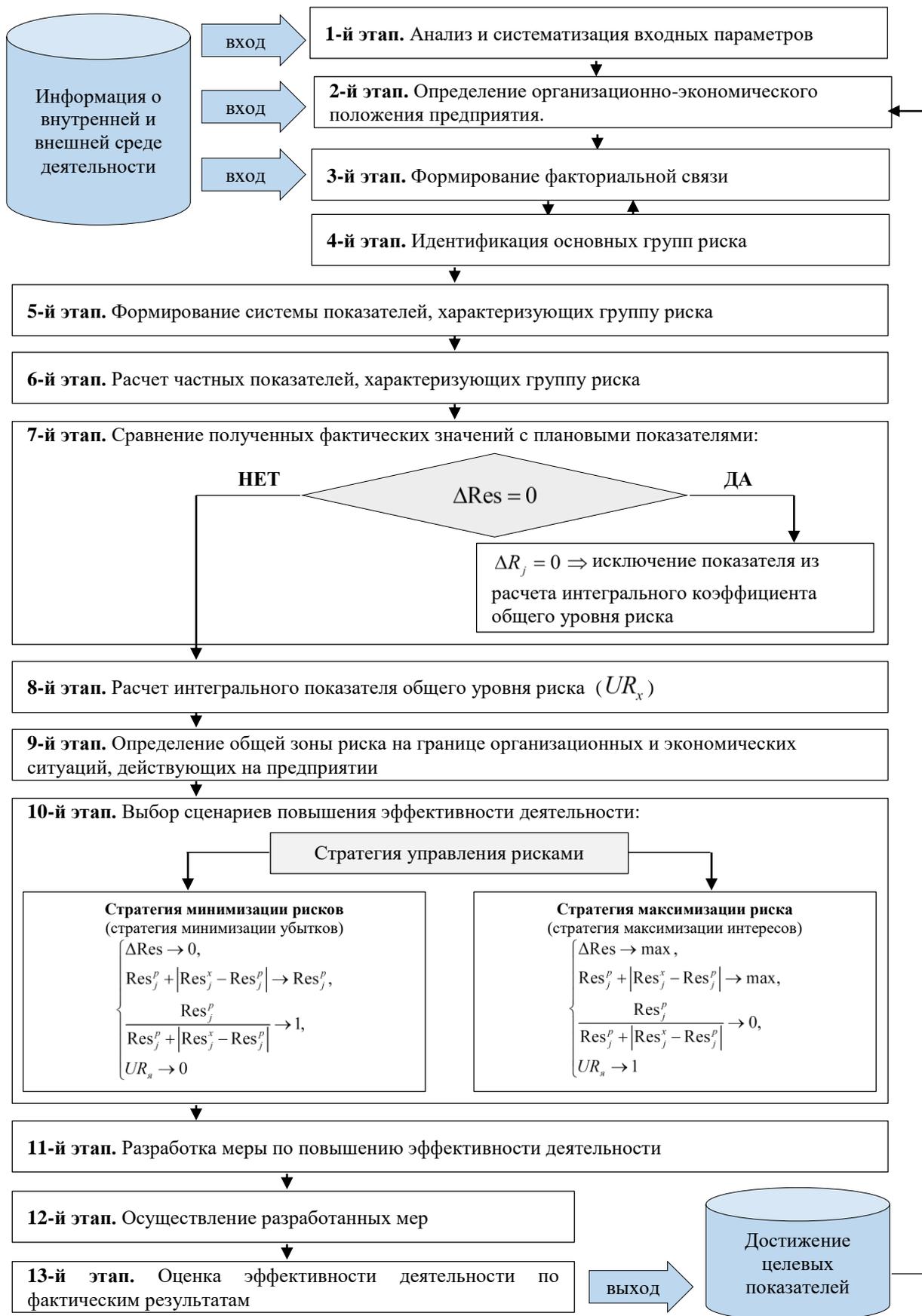


Рис. 2. Алгоритм повышения эффективности деятельности предприятий сферы услуг на основе системы управления рисками¹²

¹² Разработано автором.

Повышение эффективности деятельности предприятия определяется достижением установленных параметров, характеризующих совершенствование изменения всех его показателей и уровня общего риска, и, как следствие, переходом к благоприятному организационно-экономическому состоянию.

На 8-м этапе алгоритма определяется интегральный показатель, характеризующий общий уровень риска предприятия сферы услуг, на основе формулы приведенной ниже:

$$UR_x = \sqrt[n]{\prod_{i=1}^n UR_i}$$

Обобщенный показатель уровня группы риска по отдельным рискам определяется по формуле $UR_i = \sqrt[k]{\prod_{j=1}^k R_j}$.

Здесь, k - количество частных показателей, характеризующих уровень выбранной группы риска, R_j - частный коэффициент риска, определяемый на основе отклонения от планового (нормативного) значения показателя¹³:

$$R_j = 1 - \frac{Res_j^p}{Res_j^p + |Res_j^x - Res_j^p|}$$

При практическом исследовании оценки уровня общего риска предприятия сферы услуг были выявлены частные факторы риска в составе 3-х основных групп риска, определяемых экспертами как важные в деятельности гостиницы «Зиёрат», функционирующей в Ферганской области, на основе которых был определен обобщенный показатель уровня группы риска и интегральный показатель, характеризующий общий уровень риска.

Обобщенные показатели уровня группы риска по показателям финансового, рыночного и конкурентного риска:

$$UR_{mp} = \sqrt[3]{0,09 \cdot 0,09 \cdot 0,03} = \sqrt[3]{0,000243} = 0,0624$$

$$UR_{br} = \sqrt[3]{0,11 \cdot 0,33 \cdot 0,08} = \sqrt[3]{0,002904} = 0,1427$$

$$UR_{pp} = \sqrt[3]{0,07 \cdot 0,10 \cdot 0,03} = \sqrt[3]{0,00021} = 0,0594$$

Интегральный показатель, характеризующий общий уровень риска гостиницы «Зиёрат»:

$$UR_x = \sqrt[n]{\prod_{i=1}^n UR_i} = \sqrt[3]{0,0624 \cdot 0,1427 \cdot 0,0594} = \sqrt[3]{0,0005289} = 0,081$$

При размещении полученного результата в зонах риска определяется, что интегрированный уровень риска находится в зоне с низкой степенью воздействия.

Исходя из вышеизложенного теоретико-практического анализа, следует особо отметить, что процесс последовательного выполнения этапов по предложенному алгоритму должен быть систематическим, непрерывным и

¹³ Хрусталёв Б.Б., Малышева К.А., Сироткин И.В. Влияние условий риска на эффективность функционирования и развития предприятий инвестиционно-отраслевого комплекса: Монография / К.А.Малышева, Б.Б.Хрусталёв, И.В.Сироткин. – Пенза: Изд-во ПГУАС, 2005. – 178 с.

повторяющимся, гибким и быстро меняющимся в зависимости от изменения внешних и внутренних факторов. Хорошо организованный рабочий процесс по предложенному алгоритму, основанный на эффективном функционировании систем управления рисками на предприятиях сферы обслуживания, не только повышает эффективность их деятельности, но и определяет приоритетные направления устойчивого развития в долгосрочной перспективе.

В третьей главе диссертации «Перспективы совершенствования механизмов управления сферой услуг в условиях цифровых трансформаций» смоделирована управленческая деятельность сферы услуг на основе многофакторных связей и на основе эконометрических моделей определены прогнозные показатели на среднесрочный период, обоснованы предложения по совершенствованию механизмов управления конкурентоспособностью предприятий сферы услуг и механизмов управления, повышающих уровень сервиса и эффективность цифровых услуг в социально-экономических системах.

Проанализированы изменения совокупного объема услуг, создаваемых в сфере услуг национальной экономики, в разрезе факторов, выражающих влияние цифровых изменений (таблица 4).

Таблица 4

Объём валовых услуг и показатели, связанные с цифровизацией сферы услуг¹⁴

Годы	Объём валовых услуг, созданных в сфере услуг, млрд. сум (Y)	Объём услуг, созданных с участием информационно-коммуникационных технологий, млрд. сум (X ₁)	Количество клиентов, подключенных к сети передачи данных, млн. человек (X ₂)	Количество специальных программных средств, используемых в сетях и отраслях, ед. (X ₃)	Количество сайтов в сети провайдеров, шт. (X ₄)
2011	35196,3	1327,2	10,6	5273	4757
2012	44386,0	2056,1	12,9	5711	5473
2013	55872,8	2905,4	15,7	5937	6242
2014	68032,1	4092,3	17,4	6289	7349
2015	78530,4	4792,2	18,3	6311	8101
2016	97050,0	6207,9	19,5	5884	7570
2017	118811,0	8440,8	20,3	6162	8261
2018	150889,8	12077,5	21,2	6419	8437
2019	19 3697,8	15917,9	22,1	6721	8713
2020	218853,5	17329,4	23,8	6896	8926

По результатам корреляционно-регрессионного анализа для исследуемого состояния была разработана многофакторная эконометрическая модель. На основе влияния остальных 3 факторов, отражающих объем услуг, созданных в сфере информатизации и связи, а также уровня цифровизации, влияющих на объем услуг была проведена

¹⁴ Разработано автором на основе данных Государственного комитета Республики Узбекистан по статистике.

оценка изменения результирующего фактора и прогнозных показателей модели.

Объем услуг, созданных с участием информационно-коммуникационных технологий (X1), и количество клиентов, подключенных к сети передачи данных (X2), которые влияют на рост объема услуг (Y), в 2011 году демонстрируют устойчивый рост в 2020 году. Количество влияющих факторов, таких как конкретные программные инструменты, используемые в сети и отраслях (X3), и количество веб-сайтов в сети поставщика (X4), имеют общую тенденцию к увеличению. Определенные колебания произошли с течением времени, что приведет к увеличению объема валовых услуг.

На основе выявленных данных была составлена многофакторная эконометрическая модель изменения объема услуг, создаваемых в сфере услуг национальной экономики. Исходя из этого, уравнение (1)-регрессии имеет следующий вид:

$$y = 10,072 \cdot x_1 + 2917,863 \cdot x_2 - 0,843 \cdot x_3 - 4,319 \cdot x_4 + 14486,33 \quad (1)$$

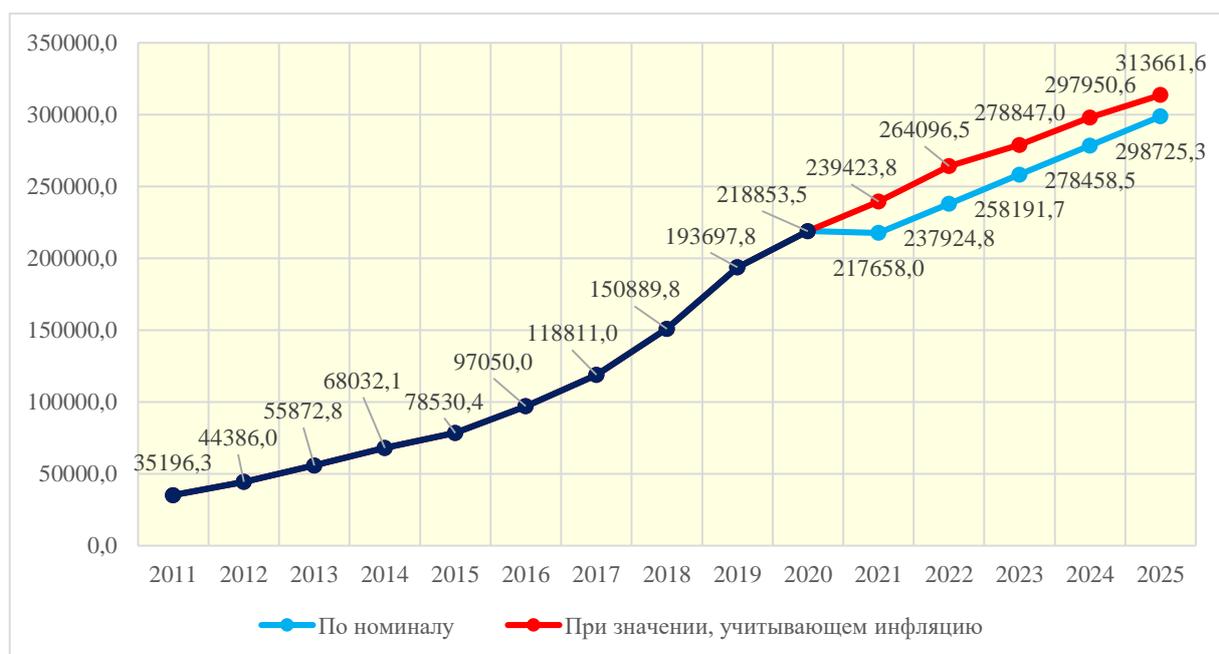


Рис. 3. Динамика изменения объема валовых услуг в 2011-2025 годах под влиянием цифровых факторов¹⁵ (прогноз на 2021-2025 годы), млрд. сумов.

Как видно из рисунка, динамика изменения объема оказанных услуг по основным видам экономической деятельности в 2011-2020 годах под влиянием факторов цифровизации отраслей экономики сохранит устойчивую тенденцию роста и в 2021-2025 годах достигнет 298725,3 млрд. сум, превысив показатель 2011 года в 8,5 раза.

Приведенный выше анализ позволяет в общем случае оценить и заранее спрогнозировать эффективность объема оказываемых услуг по основным видам экономической деятельности.

¹⁵ Разработано на основе исследований автора.

В современных условиях, когда в социально-экономических системах усиливаются требования нормативной координации деятельности предприятий, увеличивается установленная для них налоговая нагрузка и доля крупных предприятий на рынке услуг, обеспечение уровня конкурентоспособности предприятий сферы услуг становится одной из актуальных задач. В настоящее время элементы сложного организационно-экономического механизма встречаются в таких сравнительно высокотехнологичных системах сферы услуг, как финансовые услуги. Например, в банковском секторе используется механизм управления операционными рисками, который позволяет автоматически оценивать и управлять условиями возникновения рисков по определенному алгоритму¹⁶.

С учетом вышеизложенных обстоятельств в ходе диссертационного исследования разработана концептуальная централизованная модель механизма обеспечения конкурентоспособности предприятий сферы услуг (рис.4).

На основе модели предложенного механизма рекомендовано методология формирования интегрального показателя конкурентоспособности, который включает в себя вес и значения уровня воздействия конкурентных факторов.

Процесс обобщения отдельных факторных показателей целесообразно проводить в несколько этапов:

$$РАК = \frac{\sum_{i=1}^n T_d (I_d \cdot I_B + T_o \cdot O_B + O_{KK} \cdot K_{KB} + L_T \cdot L_B + X_T \cdot X_B)}{n}$$

Здесь: РАК – совокупный показатель конкурентоспособности;

T_d - степень влияния факторов, лежащих между +1 и -1;

I_d - уровень интенсивности воздействия (система с 10 баллами);

I_B - весовое значение интенсивности влияния (в долях от 1);

T_o – последствие влияния, в шкале баллов;

O_B - весовое значение последствия влияния (в долях от 1);

O_{KK} - ширина покрытия фактора, в шкале баллов;

K_{KB} - весовое значение ширины покрытия (в долях от 1);

L_T - влияние лаговых задержек на фактор (год);

L_B - весовое значение лаговых задержек (в долях от 1);

X_T - затраты предприятия в процессе воздействия факторов (в баллах);

X_B - весовое значение затрат предприятия в процессе воздействия факторов (в долях единицы);

n - количество факторов конкурентоспособности.

¹⁶ Ивлиев С.В., Лазуков С.И. Автоматизированная система управления рисками: инновационный подход к управлению банком // Банковские технологии. 2010. № 3. URL: <http://www.prognoz.ru/publications/1224> (дата обращения: 10.04.2019).



Рис. 4. Механизм обеспечения конкурентоспособности предприятий сферы услуг¹⁷

На основе данной методологии были отобраны 3 гостиницы, действующие в Ферганской области, деятельность которых состоит из гостиничных услуг: «Зиёрат», «Азия-Фергана» и «Фаровон диёр», которые были отобраны и оценены как агрегированные показатели на основе 3 выбранных факторов:

¹⁷ Разработано на основе исследований автора.

$$\begin{aligned}
 \text{РАК}_3 &= \frac{0,7 \cdot 11,98 + 0,6 \cdot 7,94 + 0,5 \cdot 3,72}{3} = \frac{15,01}{3} = 5,01 \\
 \text{РАК}_{\text{АФ}} &= \frac{0,6 \cdot 12,5 + 0,8 \cdot 9,83 + 0,6 \cdot 4,82}{3} = \frac{18,256}{3} = 6,09 \\
 \text{РАК}_{\text{ФД}} &= \frac{0,8 \cdot 15,52 + 0,5 \cdot 7,42 + 0,5 \cdot 1,82}{3} = \frac{17,036}{3} = 5,68
 \end{aligned}$$

По значению совокупных показателей конкурентоспособности всех трех предприятий сферы услуг гостиница «Азия-Фергана» имела самый высокий показатель (6,09), гостиница «Фаровон диёр» - второй по величине показатель (5,68), а гостиница «Зиёрат» - самый низкий показатель (5,01).

Широкое использование цифровых технологий не только служит фактором экономического роста, но и представляют собой бизнес-процессы, которые коренным образом трансформируют традиционные производственные (сервисные) отрасли и рынки, оказывают содействие их реформированию. Цифровые платформы также предоставляют потребителям доступ к товарам и услугам, которые выходят за рамки функциональности платформы. Используя его, производители могут предложить свою продукцию и услуги большому количеству потребителей.

Предложен организационно-экономический механизм на основе универсальной цифровой платформы, позволяющий динамично развивать деятельность крупных предприятий с учетом исследованных особенностей и специфических преимуществ.

Цифровые платформы снижают транзакционные издержки в несколько раз, при этом цепочки поставок и системы занимают значительную долю в структуре общих затрат. Эффективность взаимодействия с клиентами и поставщиками на цифровых платформах определяется показателем эффективности сети:

$$P_n = n(n - 1) \cdot c.$$

Использование предложенного управленческого механизма для доставки продукции и услуг потребителям и осуществления транзакционных операций позволяет предприятиям сферы услуг, включая услуги размещения (гостиничные), осуществлять оборот и объем заказов в большей степени, чем в традиционной системе. Установлено, что использование интегрированной в глобальную систему системы управления, функционирующей на основе предложенного выше механизма, в гостиницах «Зиёрат», «Азия-Фергана» и «Фаровон диёр», выбранных в качестве объектов исследования, повышает в среднем на 15-17% количество клиентов и, в зависимости от этого, уровень валовой выручки предприятий.

Если учесть, что сначала взаимодействие участников, объединенных в систему, складывается из отношений, идущих по пути отдельной цели, то с внедрением системы шансы участников на совершение сделок возрастают в десятки раз, т. е. можно достичь наивысшего эффекта, равного половине квадрата числа участников единой системы.

ЗАКЛЮЧЕНИЕ

В ходе исследования темы диссертационной работы на основе теоретико-методического и практического анализа вопросов совершенствования организационно-экономических механизмов управления сферой услуг в условиях цифровизации экономики были разработаны следующие выводы, предложения и рекомендации:

1. Последние структурные изменения, происходящие в социально-экономических системах в мировом масштабе, свидетельствуют о том, что, начиная с 90-х годов XX века в развитии систем наметились тенденции, связанные с приоритетным развитием сферы услуг. Анализ тенденций цифровизации экономики и внедрения цифровых платформ показывает, что классическое разделение между этими секторами может полностью исчезнуть и превратиться в единый цифровой сектор.

2. Формирование цифровой экономики во всем мире происходит в последовательности 4 основных этапов: оптимизация, создание цифровой инфраструктуры, внедрение цифровых моделей и этап цифровых преобразований. Цифровые платформы устанавливают новые критерии управления для предприятий, развивают конкуренцию и создают мобильные рейтинги для участников.

3. На основе анализа основных макроэкономических показателей и статистических данных в разрезе отраслей национальной экономики определены основные тенденции развития сферы услуг в Узбекистане.

4. В ходе исследования методика оценки эффективности внедрения цифровых систем управления в сфере услуг была усовершенствована путем обоснования интегрального показателя рациональности внедрения системы, установив, что методика оценки эффективности цифровых систем управления, внедряемых в сферу услуг, имеет неопределенность в условиях новых изменений.

5. В целях совершенствования классификации факторов, влияющих на развитие сферы услуг и управление услугами, SWOT-анализа национального рынка услуг, анализа анкетных опросов, проведенных среди потребителей и субъектов, создающих услуги, а также экспертных заключений, была проведена оценка уровня воздействия факторов и по результатам оценки определены направления деятельности по развитию сферы на основе цифровых технологий и повышению эффективности управленческих процессов в ней.

6. На основе системы управления рисками с применением логарифмических и интегральных методов оценки факторного влияния показателей риска, возникающих на предприятиях сферы обслуживания, в мультипликативной зависимости обоснован алгоритм повышения эффективности деятельности предприятий сферы обслуживания. Предложенный алгоритм функционирования системы управления рисками на предприятиях сферы обслуживания определяет приоритеты устойчивого развития в долгосрочной перспективе, одновременно повышая эффективность деятельности предприятий.

7. На основе статистических данных за 2011-2020 годы разработаны многофакторные модели, характеризующие влияние факторов на развитие отрасли, являющиеся необходимым элементом формирования направлений стратегического развития управленческой деятельности сферы услуг национальной экономики. С помощью моделей, разработанных на основе факторного анализа, был определен объем прогнозных показателей совокупных услуг, создаваемых в отрасли, на 2021-2025 годы.

8. Усовершенствован механизм управления конкурентоспособностью предприятий-поставщиков на рынке услуг. Данный механизм также учитывает эффективность внедрения цифровых технологий в повышении уровня конкурентоспособности на предприятиях сферы услуг и построен на основе усовершенствованной формы методики определения совокупного показателя конкурентоспособности предприятия.

9. Теоретико-методологически проанализирован и оценен сетевой эффект в деятельности участников цифровой сети по организационно-экономическому механизму эффективности бизнес-модели, предоставляющей услуги клиентам на основе удаленного синхронного анализа данных для деятельности отдельных предприятий, производящих продукцию (услуги).

Принятие во внимание вышеизложенных выводов и разработанных практических и методических предложений и рекомендаций позволит обеспечить эффективное развитие национальной экономики в рамках глобального роста сервиса и расширить возможности повышения эффективности управления сферой услуг.

**ONE-TIME SCIENTIFIC COUNCIL ON THE BASIS OF THE
SCIENTIFIC COUNCIL DSc.03/30.12.2020.I.16.02 FOR AWARDED
SCIENTIFIC DEGREES AT THE TASHKENT STATE
UNIVERSITY OF ECONOMICS**

FERGHANA STATE UNIVERSITY

ORIPOV ABDUMALIK ABDUSALOMOVICH

**IMPROVING THE ORGANIZATIONAL AND ECONOMIC
MECHANISMS OF THE MANAGEMENT OF THE SERVICE SECTOR IN
THE CONTEXT OF THE DIGITALIZATION OF THE ECONOMY**

**08.00.13 – Management
08.00.05 – The economy of the service sector**

**DISSERTATION ABSTRACT
of the doctor of philosophy (PhD) in economic sciences**

Tashkent – 2021

The theme of the Doctor of Philosophy (PhD) in economic sciences was registered at the Supreme Attestation Commission at the Cabinet of Ministers of the Republic of Uzbekistan under number B2020.3.PhD/Iqt792.

The dissertation has been prepared at the Ferghana state university.

The abstract of the dissertation is posted in three languages (Uzbek, Russian, English (summary)) on the website of the Scientific Council (www.tsue.uz) and on the information and educational portal «Ziyonet» (www.ziyonet.uz).

Scientific supervisor: **Khonkeldiyeva Guzal Sherovna**
Doctor of Economics, Associate professor

Official opponents: **Yuldoshev Nuritdin Kurbonovich**
Doctor of Economics, Professor
Aslanova Dilbar Khasanovna
candidate of economic sciences, professor

Leading organization: **Bukhara State University**

The defense of the dissertation will take place «__» _____ 2021 at ___ at the meeting of one-time scientific council on the basis of the scientific council DSc.03/30.12.2020.I.16.02 for awarding scientific degrees at the Tashkent State University of Economics. (Address: 100066, Tashkent, Islom Karimov street 49. Tel.: (99871) 239-01-49; fax: (99871) 239-41-23; e-mail: tdu@tsue.uz)

The dissertation can be reviewed at the Information Resource Center of the Tashkent State University of Economics (registered under №_____). (Address: 100066, Tashkent, Islom Karimov street 49. Tel.: (99871) 239-28-75; fax: (99871) 239-28-75; e-mail: tdu@tsue.uz)

The abstract of dissertation sent out on «__» _____ 2021.

(Mailing report No. ____ on «__» _____ 2021)

M.P. Eshov

Chairman of one-time scientific council
at the Scientific Committee for awarding
academic degrees, Doctor of Economics,
Associate professor

D.M. Mavlyanova

Scientific secretary of one-time Scientific
Council at the Scientific Council for the
award of scientific degree, PhD

Sh.Dj. Ergashodjaeva

Chairman of one-time Scientific seminar
council for the award of scientific degree,
Doctor of Economics, Professor

RESUME (abstract of PhD dissertation)

The aim of the research work is to develop proposals and recommendations for improving the organizational and economic mechanisms for managing the service sector in the context of the digitalization of the economy.

The object of the research work is the management processes in the service sector in the context of the digitalization of the economy, in particular, hotel services enterprises operating in the Fergana region.

The scientific novelty of the research work is as follows:

substantiated the effectiveness of the implementation of digital management systems by comparing the coefficients of cost effectiveness and savings at enterprises in the service sector (hotels);

improved the mechanism of risk management in the activities of hotel service enterprises, taking into account the integral assessment ($UR_x = \sqrt[n]{\prod_{i=1}^n UR_i}$) of the level of exposure of risk groups;

substantiated the assessment of the market advantages of enterprises' competition by introducing the values of the weight and the level of influence of factors into the mechanism of managing the competitiveness of enterprises in the service sector;

developed forecast indicators until 2025 based on the patterns of long-term trends that reflect changes in the volume of services under the influence of such factors as the volume of services created with the participation of information and communication technologies, the number of customers connected to the data transmission network, the number of special software used in industries as well as the number of websites located in the providers' network.

Implementation of research results. Based on the scientific results of the research of improving the organizational and economic mechanisms of management in the service sector, in particular in the field of hotel services in the context of digital changes in the economy:

a scientific proposal was introduced on substantiating the effectiveness of the implementation of digital control systems by comparing the coefficients of cost effectiveness and savings at service enterprises (hotels) in the activities of the State Committee for Tourism Development of Uzbekistan (reference of the State Committee of the Republic of Uzbekistan for Tourism Development No. 02-16/2475 dated April 6, 2021). As a result of the introduction of this scientific proposal, management costs in service enterprises decreased to 9-15%;

a scientific proposal for improving the mechanism of risk management in the activities of hotel service enterprises, taking into account the integral assessment ($UR_x = \sqrt[n]{\prod_{i=1}^n UR_i}$) of the level of exposure of risk groups, introduced into the activities of the State Committee of the Republic of Uzbekistan for Tourism Development (reference of the State Committee of the Republic of Uzbekistan for Tourism Development No. 02-16/2475 dated April 6, 2021). As a result of the introduction of this scientific proposal into practice, achieved the established parameters, characterizing the change in risk indicators and the general level of

risk in the hotel industry, and the accuracy of the transition to a favorable organizational and economic situation increased to 20-22%;

scientific proposals on justifying the assessment of the market advantages of enterprise competition by introducing the values of the weight and the level of influence of factors into the mechanism of managing the competitiveness of enterprises in the service sector introduced for use in the activities of the State Committee of the Republic of Uzbekistan for Tourism Development (reference of the State Committee of the Republic of Uzbekistan for Tourism Development No. 02-16/2475 dated April 6, 2021). As a result of the introduction of this scientific proposal into practice, the efficiency of competitiveness management increased to 17% with the introduction of the influence of non-cost factors;

scientific proposals on development forecast indicators until 2025 based on the patterns of long-term trends that reflect changes in the volume of services under the influence of such factors as the volume of services created with the participation of information and communication technologies, the number of customers connected to the data transmission network, the number of special software used in industries as well as the number of websites located in the network of providers, introduced into the activities of enterprises of the system of the State Committee of the Republic of Uzbekistan for Tourism Development (reference of the State Committee of the Republic of Uzbekistan for Tourism Development No. 02-16/2475 dated April 6, 2021). As a result of the introduction of this scientific proposal into practice, the limit of the main absolute error percentage of predicted values of factors for the medium term under the influence of digitalization of the service sector reduced to $\pm 0.77\%$.

Approbation of the research results. The research results were tested in 17 scientific publications: 7 of them in international scientific and practical conferences and 10 in republican scientific and practical conferences.

Publication of the research results. Published 22 scientific works on the topic of the dissertation. 17 of them were published in collections of materials of republican and international scientific and practical conferences, 5 in scientific journals recommended by the Higher Attestation Commission of the Republic of Uzbekistan for the publication of the main scientific results of doctoral dissertations, including 3 in republican journals and 2 in foreign journals.

The structure and scope of the dissertation. The composition of the dissertation consists of an introduction, three chapters, a conclusion, a bibliography and annexes. The dissertation volume is 147 pages.

ЭЪЛОН ҚИЛИНГАН ИШЛАР РЎЙХАТИ
СПИСОК ОПУБЛИКОВАННЫХ РАБОТ
LIST OF PUBLISHED WORKS

I бўлим (I часть; I part)

1. Орипов А.А. Ўзбекистонда хизматлар соҳасини бошқариш жараёнига омиллар таъсирини баҳолаш // Бизнес-эксперт. Бизнес-Daily медиа. – 2020, №6. 74–77-б. (08.00.00 №3).

2. Орипов А.А. Хизматлар соҳасининг иқтисодий табиатига ёндашувлар таснифи ва уларнинг ўзаро алоқаси // Бизнес-эксперт. Бизнес-Daily медиа. – 2020, №7. 131–134-б. (08.00.00 №3).

3. Орипов А.А. Ижтимоий-иқтисодий тизимларда хизматлашув даражаси ва рақамли хизматлар самарадорлигини оширувчи бошқарув механизмларини такомиллаштириш // Хоразм Маъмун академияси ахборотномаси. – 2020, №11. 81–85-б. (08.00.00 №21).

4. Oripov A.A. Development of the service sphere in Uzbekistan and features of modeling its management processes // Journal of Management Value & Ethics. Volume No. 10, Issue No. 3. July–September 2020, pp. 46–53. (08.00.00 №6).

5. Орипов А.А. Развитие информационно-коммуникационных технологий в Узбекистане // Образование и наука в России и за рубежом. – 2019, №16, Vol.64, – С. 192–194.

6. Орипов А.А. Хизматлар соҳасини ривожлантириш – ялпи ички маҳсулот ўсиши ва аҳоли турмуш даражаси ошишини таъминлашнинг муҳим омили // «Ижтимоий ривожланиш жараёнларида инновацион ислохотларни олиб боришнинг муҳим тамойиллари» мавзусидаги республика илмий-амалий анжуман материаллари. – Фарғона, 2020. 468–470-б.

7. Орипов А. Минтақа иқтисодиётини ривожлантиришда хизматлар соҳасини такомиллаштириш хусусиятлари // «Реал сектор ва хизмат кўрсатиш тармоқларини модернизациялаш ёрдамида минтақаларни мувозанатли ривожлантириш масалалари» республика илмий-амалий анжуман материаллари. – Фарғона, 2018. 74–76-б.

8. Орипов А.А. Ключевые направления развития сферы услуг в условиях цифровой экономики // XXVIII Международная научно-практическая конференция «Инновационные исследования как локомотив развития современной науки: от теоретических парадигм к практике». – М., 2020. – С. 298–304.

9. Орипов А.А. Критерии оценки влияния сферы услуг на уровень жизни населения // Наука Сегодня - теория и практика. Материалы международной научно-практической конференции. – Вологда, 2020. – С. 25–28.

II бўлим (II часть; II part)

10. Ўринбоева Қ., Орипов А. Иқтисодий бошқарувда компьютер технологияларининг ўрни // ФДУ. Илмий хабарлар. – 2006, № 2, 15–17-б.

11. Орипов А.А. Ўзбекистонда хизматлар бозорининг ривожланиш ҳолати ва ўзгариш тенденциялари // «Фарғона вилоятини инновацион ривожлантириш: муаммолар ва ечимлар» мавзусидаги республика илмий-

амалий конференция материаллари тўплами. – Фарғона, ФарДУ, 2020. 192–195-б.

12. Орипов А.А. Хизмат кўрсатиш корхоналарида рискларни бошқариш тизими асосида фаолият самарадорлиги даражасини баҳолаш // «Фарғона вилоятини инновацион ривожлантириш: муаммолар ва ечимлар» мавзусидаги республика илмий-амалий конференция материаллари тўплами. – Фарғона, ФарДУ, 2020. 219–225-б.

13. Чилматова Д.А., Орипов А.А. Хизмат кўрсатиш корхоналарида харажатларни таннархга олиб бориш усуллари // Сборник материалов международной научно-практической конференции «Финансово-правовые и инновационные аспекты инвестирования экономики региона». – Москва, 2020. 582–586-б.

14. Орипов А.А. Иқтисодийни модернизациялаш шароитида хизматлар соҳасини бошқариш жараёнларини рақамлаштириш // «Иқтисодийни модернизациялаш шароитида хуудларни мутаносиб ривожлантиришнинг устувор йўналишлари» республика илмий-амалий анжуман материаллари. – Фарғона, 2019. 139–143-б.

15. Орипов А. Хизматлар соҳаси тармоқларини модернизациялашнинг ўзига хос хусусиятлари // «Реал сектор ва хизмат кўрсатиш тармоқларини модернизациялаш ёрдамида минтақаларни мувозанатли ривожлантириш масалалари» республика илмий-амалий анжуман материаллари. – Фарғона, 2018. 154–156-б.

16. Орипов А., Юсупова Д. Туризмда реклама – ахборот режа дастурини тайёрлаш // «Реал сектор ва хизмат кўрсатиш тармоқларини модернизациялаш ёрдамида минтақаларни мувозанатли ривожлантириш масалалари» республика илмий-амалий анжуман материаллари. – Фарғона, 2018. 159–160-б.

17. Орипов А. Хизматлар соҳасини бошқаришни рақамли платформалар асосида такомиллаштириш // «Замонавий фан ва таълимнинг долзарб масалалари» илмий тўплам. – Фарғона. 2017. 90–93-б.

18. Орипов А. Хизматлар соҳаси ривожланиши ва соҳа фаолиятини бошқариш жараёнларига омиллар таъсирини баҳолаш // «Замонавий фан ва таълимнинг долзарб масалалари» илмий тўплам. – Фарғона. 2017. 90–93-б.

19. Орипов А.А. «Хизматлар соҳаси» тушунчаси асосий таърифларига ижтимоий-иқтисодий ёндашувлар таснифи // «Республика миллий иқтисодиёти реал секторини ривожлантиришнинг минтақавий хусусиятлари» республика илмий-амалий анжуман материаллари. – Фарғона, 2015. 170–174-б.

20. Орипов А.А. Хизматлар соҳасининг ижтимоий-иқтисодий ривожланиш хусусиятлари // «Иқтисодийни модернизациялаш шароитида корпоратив сектор фаолиятини такомиллаштириш истиқболлари» республика илмий-амалий анжуман материаллари. – Фарғона, 2014. 144–145-б.

21. Орипов А.А. Сфера услуг как экономическая категория и эффективный вид экономической деятельности // Наука Сегодня - опыт, традиции, инновации. Материалы международной научно-практической конференции. – Вологда, 2020. – С. 43–46.

22. Орипов А.А. Приоритетные направления развития сферы услуг Республики Узбекистан // Сборник материалов международной научно-практической конференции «Финансово-правовые и инновационные аспекты инвестирования экономики региона». – Москва, 2020. – С. 334–339.

Автореферат Тошкент давлат иқтисодиёт университети Таҳририят
бўлимида таҳрирдан ўтказилиб, ўзбек, рус ва инглиз
тилларидаги матнлар ўзаро мувофиқлаштирилди.
(13.07.2021 йил)

Босишга рухсат этилди: 14.07.2021 йил.
Бичими 60x84. «Times New Roman»
Гарнитурда рақамли босма усулида босилди.
Шартли босма табағи 3,6. Адади: 100. Буюртма № 21

«HUMOYUNBEK-ISTIQLOL MO‘JIZASI» МЧЖ
босмахонасида чоп этилди
100000, Тошкент, А.Темур кўчаси, 60^А.