



KICHIK XIZMAT KO'RSATISH KORXONALARIDA RAQAMLI YECHIMLARNI JORIY ETISHNING TASHKILIY-IQTISODIY SHART-SHAROITLARI

Normurodova Zulfiya Izatullayevna

ISFT instituti Samarqand filiali

Iqtisodiyot va xalqaro moliyaviy boshqaruv kafedrasi o'qituvchisi

ANNOTATSIYA

Ushbu tezisda kichik xizmat ko'rsatish korxonalarida raqamli yechimlarni joriy etishning tashkiliy-iqtisodiy shart-sharoitlari o'rganilgan. Tadqiqotning maqsadi raqamlashtirish natijadorligiga ta'sir etuvchi asosiy omillarni aniqlashdan iborat. Ilmiy yondashuvlar tahlili asosida korxonalarning raqamli rivojlanishiga ta'sir ko'rsatuvchi moliyaviy, kadrlar, texnologik va boshqaruv shart-sharoitlari tizimlashtirilgan. Korxona resurslari va kutilayotgan iqtisodiy natijalarni hisobga olgan holda raqamli yechimlarni bosqichma-bosqich joriy etish maqsadga muvofiqligi asoslab berilgan.

Kalit so'zlar: raqamlashtirish, xizmat ko'rsatish korxonalari, kichik biznes, raqamli yechimlar, iqtisodiy samaradorlik.

АННОТАЦИЯ

В тезисе рассматриваются организационно-экономические условия внедрения цифровых решений на малых предприятиях сферы услуг. Анализируются финансовые, кадровые, технологические и управленческие факторы, влияющие на эффективность цифровизации. Обоснован поэтапный подход к внедрению цифровых решений с учётом имеющихся ресурсов предприятий и ожидаемых экономических результатов.

Ключевые слова: цифровизация, предприятия сферы услуг, малый бизнес, цифровые решения, экономическая эффективность.



ABSTRACT

This thesis examines the organizational and economic conditions for implementing digital solutions in small service enterprises. It analyzes the financial, human resource, technological, and managerial factors affecting the effectiveness of digitalization. A phased approach to implementing digital solutions is justified, taking into account enterprises' available resources and expected economic outcomes.

Keywords: digitalization, service enterprises, small business, digital solutions, economic efficiency.

KIRISH

Raqamli transformatsiya xizmat ko'rsatish korxonalari faoliyatini tashkil etish va boshqarishdagi o'zgarishlarning muhim omillaridan biri hisoblanadi. Elektron to'lovlar, mijozlarni onlayn ro'yxatga olish tizimlari, hisob-kitoblarni avtomatlashtirish dasturlari va mijozlar bilan o'zaro aloqaning raqamli vositalari rivojlanishi mehnat unumdorligini oshirish, xarajatlarni maqbullashtirish hamda xizmat ko'rsatish sifatini yaxshilash uchun qo'shimcha imkoniyatlar yaratmoqda. Shu bilan birga, raqamlashtirish natijalari nafaqat texnologiyalarning mavjudligiga, balki ularni joriy etish va ulardan foydalanish shart-sharoitlariga ham bog'liq.

Mazkur muammo kichik korxonalar uchun alohida ahamiyatga ega. Moliyaviy resurslarning cheklanganligi, malakali kadrlar yetishmasligi hamda raqamli rivojlanish bilan shug'ullanuvchi maxsus bo'linmalarning mavjud emasligi zamonaviy yechimlarni joriy etishni qiyinlashtirishi mumkin. Shu sababli xizmat ko'rsatish korxonalari faoliyatida raqamli texnologiyalardan oqilona foydalanishni ta'minlaydigan tashkiliy-iqtisodiy shart-sharoitlarni aniqlash dolzarb vazifa hisoblanadi.



Tadqiqotning maqsadi kichik xizmat ko'rsatish korxonalarida raqamli yechimlarni joriy etishning asosiy tashkiliy-iqtisodiy shart-sharoitlarini aniqlash va ularni izchil joriy etish yondashuvini asoslashdan iborat.

Tadqiqotning metodologik asosini ilmiy adabiyotlarni tahlil qilish va umumlashtirish, qiyosiy yondashuv hamda raqamli transformatsiya omillarini tizimlashtirish usullari tashkil etadi. Korxonalarning raqamli rivojlanishiga oid nazariy qarashlar kichik korxonalar faoliyatining o'ziga xos xususiyatlarini hisobga olgan holda ko'rib chiqiladi. Bunday korxonalar uchun texnologiyalarning qulayligi, xarajatlar va kutilayotgan natijalar o'rtasidagi nisbat, shuningdek, raqamli vositalarni bosqichma-bosqich kengaytirish imkoniyati muhim ahamiyatga ega.

Ilmiy yondashuvlar tahlili shuni ko'rsatadiki, raqamli transformatsiya dasturiy ta'minot sotib olish yoki ayrim elektron xizmatlardan foydalanish bilangina cheklanmaydi. U faoliyatni tashkil etish usullari, resurslarni boshqarish va biznes jarayonlarini amalga oshirish tartibidagi o'zgarishlarni ham nazarda tutadi. G. Vialning tadqiqotida raqamli transformatsiya raqamli texnologiyalarni qo'llash va tashkiliy faoliyatni o'zgartirish bilan bog'liq kompleks jarayon sifatida ko'rib chiqiladi [1]. P. Verhoef va hammualliflar ham raqamli transformatsiyaning ko'p yo'nalishli xususiyatini hamda uning biznes modellari va bozor bilan o'zaro munosabatlardagi o'zgarishlar bilan bog'liqligini ta'kidlaydilar [2].

Ushbu yondashuvlarni umumlashtirish asosida raqamli yechimlarni samarali joriy etishning to'rtta asosiy shart-sharoiti ajratib ko'rsatildi.

Birinchidan, **moliyaviy-iqtisodiy shart-sharoitlar** raqamli vositalarni xarid qilish, joriy etish va ularga xizmat ko'rsatish uchun zarur resurslarning mavjudligini anglatadi. Yechimni tanlashda korxona nafaqat dastlabki xarajatlarni, balki xodimlarni o'qitish, texnik yordam ko'rsatish va dasturiy ta'minotni yangilash xarajatlarini ham hisobga olishi kerak.





Ikkinchidan, **kadrlar bilan bog'liq shart-sharoitlar** xodimlarning raqamli kompetensiyalari darajasi va yangi ish usullarini qo'llashga tayyorligi bilan belgilanadi. Xodimlarning yetarli darajada tayyorlanmaganligi raqamli tizimlardan to'liq foydalanilmasligiga va kutilayotgan samaradorlikning pasayishiga olib kelishi mumkin.

Uchinchidan, **texnologik shart-sharoitlar** zarur infratuzilma, barqaror internet aloqasi, o'zaro mos axborot tizimlari va ma'lumotlarni ishonchli saqlash mexanizmlari mavjudligini nazarda tutadi.

To'rtinchidan, **tashkiliy-boshqaruv shart-sharoitlari** korxonaning amaldagi jarayonlarni qayta ko'rib chiqishga tayyorligi, mas'uliyatni taqsimlash va joriy etish natijalarini baholash imkoniyatlarini qamrab oladi. Raqamli vositalardan foydalanish korxona faoliyatini takomillashtirishga qaratilgan aniq vazifalar bilan bog'langanida yuqoriroq samara beradi.

Ajratib ko'rsatilgan shart-sharoitlarning amaliy ahamiyatini maishiy yoki kosmetologik xizmatlar ko'rsatuvchi kichik korxona misolida ko'rib chiqish mumkin. Mijozlarni elektron ro'yxatga olish tizimini joriy etish tashriflar jadvalini tartibga solish va tashkiliy operatsiyalarga sarflanadigan qo'l mehnatini kamaytirish imkonini beradi. Biroq bunday yechimning iqtisodiy maqsadga muvofiqligi xizmat narxi, undan foydalanish chastotasi, xodimlarning tayyorgarligi va amalga oshmay qolgan yozuvlar sonidagi haqiqiy o'zgarishlarga bog'liq. Demak, natijani baholash texnologiyaning joriy etilganligi bilan emas, balki korxona faoliyati ko'rsatkichlaridagi o'zgarishlar bilan bog'liq bo'lishi lozim.

Boshqaruv qarorlarining asoslanganligini oshirish uchun raqamlashtirishga bosqichma-bosqich yondashuv taklif etiladi. Birinchi bosqichda korxona faoliyati tahlil qilinib, eng ko'p mehnat va xarajat talab qiladigan jarayonlar aniqlanadi. Ikkinchi bosqichda korxona ehtiyojlari va moliyaviy imkoniyatlariga mos raqamli yechim tanlanadi. Uchinchi bosqichda ushbu yechim joriy etilib,





xodimlar o'qitiladi. Yakuniy bosqichda erishilgan natijalar baholanadi va raqamlashtirishni yanada kengaytirish maqsadga muvofiqligi aniqlanadi.

Raqamli yechimlarni joriy etish natijadorligini baholashda operatsion xarajatlarning o'zgarishi, mehnat unumdorligi, bitta mijozga xizmat ko'rsatish davomiyligi, ko'rsatilgan xizmatlar soni va investitsiyalarning qoplanish muddati kabi ko'rsatkichlardan foydalanish taklif etiladi. Joriy etishdan oldingi va keyingi ko'rsatkichlarni taqqoslash o'zgarishlar yo'nalishini aniqlash hamda tanlangan yechimning amaliy foydasini baholash imkonini beradi.

Natijalar va muhokama

Raqamli yechimlarni joriy etish samaradorligi bir nechta o'zaro bog'liq shart-sharoitlarga bog'liq. Moliyaviy resurslar texnologiyalarni xarid qilish va ulardan foydalanish imkoniyatini belgilasa, xodimlarning raqamli kompetensiyalari ushbu vositalardan qay darajada samarali foydalanilishini belgilaydi. Texnologik infratuzilma tizimlarning uzluksiz ishlashini ta'minlaydi, boshqaruv omili esa raqamli yechimlarning korxona maqsadlariga muvofiqligini belgilaydi.

1-jadval. Kichik xizmat ko'rsatish korxonalarida raqamli yechimlarni joriy etishning asosiy omillari

Omillar	Mazmuni	Kutilayotgan iqtisodiy natija
Moliyaviy- iqtisodiy	Raqamli vositalarni xarid qilish va ularga xizmat ko'rsatish mablag' mavjudligi	Xarajatlarni maqbullashtirish va uchun investitsiyalardan oqilona foydalanish
Kadrlar	Xodimlarning ko'nikmalari va	raqamli Mehnat unumdorligining oshishi



texnologiyalarni o'zlashtirish
qobiliyati

	Internet, dasturiy ta'minot	Jarayonlarning
Texnologik va	axborot tizimlarining mavjudligi	tezlashishi va xatolarning kamayishi
Tashkiliy- boshqaruv	Jarayonlarni qayta tashkil etish, vazifalarni taqsimlash va natijalarni nazorat qilish	Boshqaruv samaradorligining oshishi

Manba: muallif tomonidan ilmiy adabiyotlar tahlili asosida tuzilgan.

Jadvaldan ko'rinadiki, raqamli yechimlarning samaradorligi faqat texnologik imkoniyatlar bilan belgilanmaydi. Moliyaviy, kadrlar, texnologik va boshqaruv omillarining o'zaro muvofiqligi muhim ahamiyatga ega. Masalan, zamonaviy dasturiy ta'minotni sotib olish, agar xodimlar undan foydalanishni bilmasa yoki korxonaning ish jarayonlari moslashtirilmasa, kutilgan natijani bermasligi mumkin.

Mazkur holat kichik xizmat ko'rsatish korxonalari uchun raqamlashtirishni bosqichma-bosqich amalga oshirish zarurligini ko'rsatadi. Dastlab eng ko'p vaqt va mehnat talab qiladigan jarayonlar aniqlanishi, so'ngra mavjud imkoniyatlarga mos raqamli yechim tanlanishi lozim.

Masalan, kichik go'zallik saloni mijozlarni elektron ro'yxatga olish tizimini joriy etishi mumkin. Ushbu yechim tashriflar jadvalini tartibga solish, mijozlarga eslatmalar yuborish va xodimlarning ma'muriy ishlarga sarflaydigan vaqtini kamaytirishga yordam beradi. Keyingi bosqichda korxona elektron hisob-kitob, daromad va xarajatlarni nazorat qilish hamda takroriy tashriflarni tahlil qilish vositalarini joriy etishi mumkin. Bunda texnologiyaning samarasi uning mavjudligi bilan emas, balki korxona faoliyatida yuz bergan o'lchanadigan o'zgarishlar bilan baholanishi kerak.



Raqamli yechimlarning iqtisodiy samaradorligini baholashda operatsion xarajatlar, mehnat unumdorligi, bir mijozga xizmat ko'rsatish vaqti, ko'rsatilgan xizmatlar soni va investitsiyalarning qoplanish muddati kabi ko'rsatkichlardan foydalanish mumkin. Joriy etishdan oldingi va keyingi natijalarni taqqoslash raqamlashtirishning amaliy samarasini aniqlashga yordam beradi.

Shu asosda quyidagi ketma-ketlik taklif etiladi:

Muammoni aniqlash → raqamli yechimni tanlash → joriy etish va xodimlarni o'qitish → natijalarni baholash → yechimni takomillashtirish.

Mazkur yondashuv korxonalarga ortiqcha xarajatlarning oldini olish, mavjud resurslardan samarali foydalanish va raqamli transformatsiya jarayonini izchil tashkil etish imkonini beradi.

Xulosa

Tadqiqot natijasida kichik xizmat ko'rsatish korxonalarida raqamli yechimlarni samarali joriy etish moliyaviy-iqtisodiy, kadrlar, texnologik va tashkiliy-boshqaruv omillariga bog'liqligi asoslandi. Raqamli texnologiyalarni joriy etishda korxonaning mavjud resurslarini hisobga olish va o'zgarishlarni bosqichma-bosqich amalga oshirish maqsadga muvofiq.

Tadqiqotning ilmiy-amaliy ahamiyati raqamlashtirish shart-sharoitlarini tizimlashtirish va raqamli yechimlarni joriy etishning izchil yondashuvini taklif qilishda namoyon bo'ladi. Keyingi tadqiqotlarda ushbu yondashuvni O'zbekiston xizmat ko'rsatish korxonalari ma'lumotlari asosida tekshirish, omillarning ta'sirini miqdoriy baholash hamda korxonalar uchun amaliy tavsiyalarni takomillashtirish mumkin.

FOYDALANILGAN ADABIYOTLAR

1. Vial, G. (2019). Understanding digital transformation: A review and a research agenda. *The Journal of Strategic Information Systems*, 28(2), 118–144. <https://doi.org/10.1016/j.jsis.2019.01.003>



2. Verhoef, P. C., Broekhuizen, T., Bart, Y., Bhattacharya, A., Dong, J. Q., Fabian, N., & Haenlein, M. (2021). Digital transformation: A multidisciplinary reflection and research agenda. *Journal of Business Research*, 122, 889–901. <https://doi.org/10.1016/j.jbusres.2019.09.022>

3. OECD. (2021). *The Digital Transformation of SMEs*. OECD Publishing. <https://doi.org/10.1787/bdb9256a-en>