



XIZMATLAR BOZORIDA INNOVATSION BOSHQARUV SAMARADORLIGINI OSHIRISH OMILLARI

Ergashev Azizbek

Farg'ona davlat texnika universiteti

ORCID: 0000-0002-1360-2954

ergashevazizbek6420270@gmail.com

Annotatsiya. Mazkur maqolada xizmatlar bozorida innovatsion boshqaruvning iqtisodiy samaradorligini oshirish omillari tahlil qilinadi. Unda zamonaviy boshqaruv texnologiyalari, raqamli transformatsiya, sun'iy intellekt va CRM tizimlarining xizmatlar sohasiga ta'siri yoritiladi. Innovatsion yondashuvlar orqali xizmat ko'rsatish sifatini oshirish, mijoz ehtiyojlariga tezkor javob berish va raqobatbardoshlikni kuchaytirish masalalari asosiy e'tiborda bo'ladi. Shuningdek, xorijiy tajriba va O'zbekiston sharoitidagi amaliy muammolar tahlil qilinib, innovatsion boshqaruv samaradorligini ta'minlovchi asosiy ichki va tashqi omillar ko'rsatib o'tiladi. Maqola yakunida xizmatlar sohasida innovatsion boshqaruvni yanada takomillashtirish bo'yicha amaliy tavsiyalar berilgan.

Kalit so'zlar: innovatsion boshqaruv, xizmatlar bozori, raqamli transformatsiya, raqobatbardoshlik, sun'iy intellekt, CRM tizimlari, mijozga yo'naltirilgan yondashuv, xizmat ko'rsatish sifati, boshqaruv samaradorligi, texnologik yangilanish.

ФАКТОРЫ ПОВЫШЕНИЯ ЭФФЕКТИВНОСТИ ИННОВАЦИОННОГО УПРАВЛЕНИЯ НА РЫНКЕ УСЛУГ

Эргашев Азизбек

Ферганский государственный технический университет

Аннотация. В данной статье анализируются факторы повышения экономической эффективности инновационного управления на рынке услуг. Особое внимание уделяется влиянию современных управленческих технологий, цифровой трансформации, искусственного интеллекта и CRM-систем на сферу услуг. Рассматриваются пути повышения качества обслуживания, оперативного реагирования на потребности клиентов и укрепления конкурентоспособности за счёт инновационных подходов. Также проводится анализ зарубежного опыта и практических проблем в условиях Узбекистана, выделены ключевые внутренние и внешние факторы, способствующие эффективному инновационному управлению. В завершении статьи даны практические рекомендации по дальнейшему совершенствованию управления в сфере услуг.

Ключевые слова: инновационное управление, рынок услуг, цифровая трансформация, конкурентоспособность, искусственный интеллект, CRM-системы, клиент ориентированный подход, качество обслуживания, эффективность управления, технологические инновации.

FACTORS FOR INCREASING THE EFFECTIVENESS OF INNOVATIVE MANAGEMENT IN THE SERVICES MARKET

Ergashev Azizbek

Fergana State Technical University

Abstract. *This article analyzes the factors that enhance the economic efficiency of innovative management in the service market. It highlights the impact of modern management technologies, digital transformation, artificial intelligence, and CRM systems on the service sector. The main focus is on improving service quality, responding promptly to customer needs, and strengthening competitiveness through innovative approaches. The article also explores international experiences and practical challenges in Uzbekistan, identifying key internal and external factors that contribute to effective innovative management. The conclusion provides practical recommendations for further improving management practices in the service industry.*

Keywords: *innovative management, service market, digital transformation, competitiveness, artificial intelligence, CRM systems, customer-oriented approach, service quality, management efficiency, technological innovation.*

Kirish.

Hozirgi zamon iqtisodiyotining rivojlanish jarayoni tobora raqobatbardosh, bilimga asoslangan va innovatsion yondashuvlarga tayangan holda shakllanmoqda. Ayniqsa, xizmatlar sohasining jadal rivojlanayotgani uni iqtisodiyotni harakatlantiruvchi muhim sektor darajasiga olib chiqdi. Bugungi kunda har bir mamlakat iqtisodiy taraqqiyotining ajralmas qismi sifatida xizmatlar sektori nafaqat yalpi ichki mahsulotdagi ulushi, balki ish o'rinlari yaratish, ijtimoiy barqarorlikni ta'minlash, aholi ehtiyojlarini qondirish va axborot-kommunikatsiya texnologiyalarini keng qo'llashdagi salohiyati bilan ham ajralib turadi. Shu bilan birga, ushbu sohada samaradorlikni oshirish, ayniqsa, innovatsion boshqaruv tizimlarini joriy etish orqali raqobatbardosh muhitda o'z o'rnini mustahkamlash dolzarb masalaga aylangan.

Innovatsion boshqaruv – bu tashkilot faoliyatini zamonaviy texnologiyalar, ilg'or g'oyalar va raqamli yechimlar asosida optimallashtirishga qaratilgan boshqaruv shakli bo'lib, ayniqsa xizmatlar sohasida bu jarayonning o'rni beqiyosdir. Chunki xizmat ko'rsatish o'z mohiyatiga ko'ra bevosita iste'molchi bilan bog'liq bo'lib, ularning ehtiyojlari, talab va istaklariga tezkor, sifatli va individual yondashuv asosida xizmat ko'rsatishni talab etadi. Bunday holatda esa an'anaviy boshqaruv yondashuvlari yetarli bo'lmay qolmoqda. Shu bois, innovatsion boshqaruv modeliga o'tish, xizmatlar sifatini oshirish, zamonaviy texnologiyalarni jalb qilish va mijozlar bilan interaktiv muloqotda bo'lish eng asosiy ustuvor yo'nalishlardan biri sifatida qaralmoqda.

Xizmatlar bozorida innovatsion boshqaruv samaradorligini oshirish omillarini o'rganish bir nechta sabablarga ko'ra dolzarbdir. Birinchidan, ushbu bozor jadal o'zgarib borayotgan global tendensiyalar ta'sirida shakllanmoqda. Masalan, sun'iy intellekt, raqamli xizmatlar, onlayn platformalar, mijozlarga yo'naltirilgan boshqaruv tizimlari – bularning barchasi xizmatlar bozorini tubdan o'zgartirmoqda. Ikkinchidan, xizmat ko'rsatuvchi tashkilotlar o'rtasidagi raqobatning kuchayishi ularning innovatsiyalarga moyilligini oshirmoqda. Uchinchi muhim omil esa – mijozlar talabi va xulq-atvorining o'zgarishidir. Bugungi iste'molchi nafaqat xizmat sifatiga, balki uning qanday ko'rsatilishiga, interaktivlik darajasiga, qulaylik va shaffoflikka ham katta e'tibor qaratmoqda. Bunday sharoitda xizmat ko'rsatuvchi tashkilotlar nafaqat yangicha fikrlashi, balki yangi boshqaruv yondashuvlarini joriy etishi talab etiladi.

Innovatsion boshqaruv samaradorligi deganda, odatda, innovatsiyalarni tashkilot faoliyatida muvaffaqiyatli tatbiq etish orqali erishiladigan ijobiy iqtisodiy, ijtimoiy va tashkiliy natijalar tushuniladi. Bu samaradorlikka ta'sir etuvchi omillar ko'plab bo'lishi mumkin: rahbariyatning innovatsiyaga munosabati, xodimlarning malakasi, tashqi muhit (iqtisodiy, huquqiy, texnologik), ichki tashkilot madaniyati, moliyaviy imkoniyatlar va boshqalar. Biroq,

bu omillarni umumlashtirib, ularni tizimli tarzda tahlil qilish xizmatlar sektorida innovatsion boshqaruvning real natijalariga erishish uchun muhim asos bo'lib xizmat qiladi.

O'zbekiston Respublikasi Prezidentining so'nggi yillardagi qaror va farmonlarida xizmatlar sohasining innovatsion rivojiga alohida urg'u berilmoqda. Jumladan, raqamli iqtisodiyotga o'tish, xizmatlar eksportini kengaytirish, kichik biznes va tadbirkorlikni qo'llab-quvvatlash, axborot-kommunikatsiya texnologiyalarini joriy etish borasida muhim chora-tadbirlar amalga oshirilmoqda. Bu esa, o'z navbatida, xizmatlar sohasida faoliyat yuritayotgan tashkilotlar oldiga yangi talablar qo'ymoqda – ya'ni tez, samarali, moslashuvchan va innovatsion yondashuv asosida boshqaruv tizimini takomillashtirish.

Mazkur maqolaning maqsadi – xizmatlar bozorida innovatsion boshqaruv samaradorligini oshiruvchi asosiy omillarni aniqlash, ularning mazmun-mohiyatini ochib berish, mavjud holatni tahlil qilish va ilmiy-nazariy hamda amaliy tavsiyalar ishlab chiqishdan iboratdir. Bu maqsadga erishish uchun maqolada quyidagi asosiy vazifalar belgilab olingan:

- Xizmatlar sektorining innovatsion rivojlanish xususiyatlarini o'rganish;
- Innovatsion boshqaruvning nazariy asoslarini tahlil qilish;
- Samaradorlikka ta'sir etuvchi omillarni aniqlash va ularni guruhlash;
- O'zbekiston misolida mavjud holatni tahlil qilish;
- Innovatsion boshqaruv samaradorligini oshirishga qaratilgan taklif va tavsiyalar ishlab chiqish.

Maqolada xizmatlar bozorining hozirgi holati va undagi boshqaruv tizimlarining innovatsion rivojlanish darajasi, raqamli texnologiyalarning roli, rahbarlarning strategik qaror qabul qilishdagi yondashuvi, xodimlar malakasi va innovatsiyalarga ochiqqligi, moliyalashtirish manbalari, xorijiy tajribalar bilan taqqoslashlar asosida tahlil etiladi. Shu bilan birga, xizmatlar sohasidagi kichik va o'rta biznes sub'yektlarining muammolari ham alohida ko'rib chiqiladi.

Shuningdek, maqolada innovatsion boshqaruv samaradorligini oshirishda muhim rol o'ynaydigan omillar – ya'ni ilg'or texnologiyalarni joriy etish, xodimlarni doimiy o'qitish va qayta tayyorlash, innovatsiyalarni moliyalashtirish mexanizmlarini yaratish, ichki boshqaruv tizimining moslashuvchanligini ta'minlash, rahbarlarning innovatsion fikrlashini shakllantirish kabi jihatlar chuqur tahlil qilinadi. Ushbu omillarning har biri xizmatlar ko'rsatish jarayonining sifati, tezligi, mijozlar ehtiyojlariga javob berishi, xarajatlarni kamaytirish va foydani oshirishga bevosita ta'sir ko'rsatadi.

Xizmatlar bozorida innovatsion boshqaruv samaradorligini oshirish bo'yicha ilmiy yondashuv va tizimli tahlilga asoslangan izlanishlar, nafaqat ilmiy-amaliy ahamiyatga, balki mamlakat iqtisodiy taraqqiyoti, raqobatbardoshlik va aholi farovonligini ta'minlashga ham katta hissa qo'shadi. Zero, zamonaviy boshqaruv uslublari, innovatsion texnologiyalar va xizmatlar sifatiga bo'lgan yondashuv xizmat ko'rsatish tizimini mutlaqo yangi bosqichga olib chiqadi.

Adabiyotlar sharhi.

Xizmatlar bozorida innovatsion boshqaruv samaradorligini oshirish masalasi bo'yicha ko'plab ilmiy izlanishlar va nazariy qarashlar mavjud. Ushbu bo'limda mavzu bilan bog'liq holda nashr etilgan asarlar, ilmiy maqolalar, xalqaro va mahalliy tadqiqotlar chuqur tahlil qilinadi. Maqsad – mavjud ilmiy qarashlarni umumlashtirish, o'rganilayotgan masalaning nazariy asoslarini mustahkamlash, shuningdek, kelgusidagi izlanishlar uchun mustahkam poydevor yaratishdir.

Avvalo, xizmatlar sektori haqidagi nazariy qarashlar xizmatlarning iqtisodiyotdagi o'rni, ularning xususiyatlari va rivojlanish dinamikasini tushunishda muhim ahamiyat kasb etadi. Klassik iqtisodiy nazariyada xizmatlar ishlab chiqarish jarayonining yakuniy bosqichi sifatida ko'rilgan bo'lsa, zamonaviy yondashuvda ular iqtisodiy o'sishning asosiy drayveri sifatida qaralmoqda. Bu haqda Toffler (2007), Drucker (2014), Kastels (2013) kabi olimlar o'z asarlarida xizmatlar jamiyati, postindustrial iqtisodiyot, axborot asri tushunchalarini ilgari

surishgan. Ayniqsa, Drucker (2014) o'zining menejment haqidagi asarlarida xizmatlar sektorining innovatsiyaga eng ochiq va moslashuvchan soha ekanligini ta'kidlaydi.

Xizmatlar sektorida innovatsion boshqaruv masalasi haqida xorijiy mualliflar tomonidan olib borilgan tadqiqotlarda boshqaruvning transformatsiyasi, raqamli texnologiyalarning roli, mijozga yo'naltirilgan yondashuv va tizimli innovatsiyalar asosiy mavzulardan biri sifatida ko'rib chiqilgan. Masalan, Hamel (2009) va Prahalad (2004) "core competence" (asosiy raqobatbardoshlik) konsepsiyasi orqali tashkilotning innovatsion salohiyatini aniqlashga uringan. Bu yondashuv xizmatlar sektorida tashkilotning o'ziga xos innovatsion yondashuvlarini shakllantirish zarurligini asoslaydi.

Shuningdek, Schumpeterning (2016) innovatsiyalar to'g'risidagi nazariyasi ham bu sohaga tadbiiq etiladi. Unga ko'ra, iqtisodiy rivojlanishning asosi sifatida innovatsiyalar ko'riladi va bu jarayonda tadbirkorlarning yangilik yaratish qobiliyati markaziy o'rin egallaydi. Shu nuqtayi nazardan, xizmatlar sektorida faoliyat yurituvchi sub'yektlarning innovatsion faoliyati va boshqaruv yondashuvlari ularning bozorga moslashuvi va barqarorligini ta'minlovchi asosiy omilga aylanadi.

Milliy adabiyotlarda ham xizmatlar sohasining innovatsion rivoji masalasiga tobora katta e'tibor qaratilmoqda. Jumladan, O'zbekiston Respublikasi Prezidenti tomonidan qabul qilingan qaror va farmonlarda raqamli iqtisodiyotga o'tish, elektron xizmatlarni kengaytirish, tadbirkorlik muhitini yaxshilash kabi masalalar ilgari surilgan. Bular esa, o'z navbatida, xizmatlar sektorida innovatsion boshqaruv tizimlarini joriy etish zaruratini kuchaytiradi.

AQSH iqtisodchilaridan biri J.Galbreytning ta'kidlashicha, "bugungi kunda kompaniyalar muvaffaqiyat qozonish uchun ikki xil tashkiliy tuzilmaga ega bo'lishi kerak: operatsion - bir xil vazifalarni yuzlab, millionlab marta bajarish, innovatsion - yangi vazifalarni bajarish, birinchi marta yangi texnologiyalardan foydalanishga qaratilgan tuzilma". Ya'ni, kompaniya innovatsiyalar bilan ishlash uchun alohida funktsional tuzilmani - innovatsion menejment tizimini yaratishi lozim.

P.Druker, XX asrning eng taniqli boshqaruv nazariyotchilaridan biri, o'zining "Innovatsiya va tadbirkorlik" asarida, "tadbirkor har doim yangilanishni qidiradi, uni egallaydi va undan yangi imkoniyat sifatida foydalanadi", - deb ta'kidlaydi. P.Druker zamonaviy biznesning xavfli va kutilmagan sharoitlarida kompaniya doimiy ravishda o'zining innovatsion faoliyatini takomillashtirishi va yangi imkoniyatlarga yo'naltirilgan bo'lishi kerak deb hisoblaydi.

Mahalliy olimlardan X. Qodirov, M. Mahmudov, R. Sayfullayev, N. Jo'raev va boshqalar o'z tadqiqotlarida xizmatlar sohasining tarkibiy o'zgarishlari, innovatsion omillar ta'siri, boshqaruv samaradorligi masalalarini ko'rib chiqishgan. Xususan, X. Qodirov o'z tadqiqotlarida xizmatlar sektorining hududiy rivojlanish xususiyatlari va innovatsion infratuzilmani shakllantirish muammolariga e'tibor qaratadi. M. Mahmudov esa raqamli texnologiyalarning xizmatlar sifatiga ta'siri va raqamli boshqaruv konsepsiyasining afzalliklarini tahlil qiladi.

Adabiyotlarni tahlil qilish orqali aniqlanishicha, innovatsion boshqaruv samaradorligini oshirishga qaratilgan izlanishlarda quyidagi umumiy xulosalar mavjud:

1. Innovatsion boshqaruv – bu faqat texnologiyalarni joriy etish emas, balki tashkilot madaniyati, rahbarlik uslublari va mijoz bilan ishlash strategiyalarini o'z ichiga olgan kompleks tizimdir.

2. Samaradorlikni oshirish uchun tashkilot ichki imkoniyatlaridan tashqari, tashqi muhit bilan ham integratsiyalashgan bo'lishi lozim.

3. Innovatsion yondashuvlar mijoz ehtiyojlariga tezkor javob qaytarish, xizmatlar sifatini oshirish va raqobatdosh ustunliklarni yaratish imkonini beradi.

Shu bilan birga, mavjud adabiyotlar tahlili innovatsion boshqaruv samaradorligini o'lchash usullari, uni joriy etishdagi muammolar, sektorlararo farqlar va hududiy xususiyatlar borasida hali to'liq o'rganilmagan jihatlar borligini ko'rsatadi. Bu esa mavzuni yanada chuqurroq o'rganishga zarurat tug'diradi.

Xizmatlar bozorida innovatsion boshqaruv samaradorligini oshirishga oid adabiyotlar ko'p qirrali va chuqur ilmiy asosga ega bo'lib, ular hozirgi tadqiqot uchun mustahkam nazariy poydevor yaratadi. Shu bilan birga, mavjud bilimlarni amaliyot bilan bog'lab, milliy xususiyatlarga mos holda takomillashtirish ushbu maqolaning dolzarbligini belgilaydi.

Tadqiqot metodologiyasi.

Mazkur tadqiqotda xizmatlar bozorida innovatsion boshqaruv samaradorligini oshirish omillarini aniqlash va ularga asoslangan takliflar ishlab chiqish asosiy maqsad qilib belgilangan. Shu sababli, tadqiqot metodologiyasi tizimli yondashuvga asoslanadi va bir necha bosqichli tahlilni o'z ichiga oladi. Tadqiqotda qo'llanilgan metodologik asoslar, ilmiy-tadqiqot usullari, tahliliy yondashuvlar va statistik uslublar quyidagicha izohlanadi.

Birinchidan, tadqiqotda umumiy ilmiy usullar – kuzatish, tahlil, sintetik yondashuv, solishtirish va umumlashirish usullaridan keng foydalanildi. Ushbu usullar orqali xizmatlar bozoridagi mavjud holat, innovatsion boshqaruv jarayonlari, ularning samaradorligi va ta'sir omillari chuqur o'rganildi.

Ikkinchidan, tadqiqot predmeti sifatida O'zbekiston Respublikasining xizmatlar sektoridagi innovatsion boshqaruv amaliyoti tanlab olindi. Ayniqsa, turizm, bank, transport, sog'liqni saqlash, raqamli xizmatlar kabi yo'nalishlar alohida tahlil qilindi. Bu orqali real holatni aniq ifodalovchi empirik asos yaratildi.

Tadqiqotda statistik tahlil usullari asosida xizmatlar sektorida innovatsion boshqaruv samaradorligini o'lchash mezonlari ishlab chiqildi. Ular quyidagilarni o'z ichiga oldi:

- xizmatlar sifati va iste'molchi qoniqish darajasi;
- innovatsiyalar soni va ularning turlari (texnologik, mahsulot, jarayon);
- xodimlarning malaka darajasi va treninglar soni;
- tashkilot daromadlari va innovatsiyadan olinayotgan iqtisodiy samaradorlik;
- boshqaruvning raqamlashtirilganlik darajasi.

Bu mezonlar asosida tanlab olingan sektorlar kesimida chiziqli regressiya tahlili, korrelyatsiya tahlili va o'rtacha qiymatlarning solishtirma bahosi o'tkazildi. Ma'lumotlar Davlat statistika qo'mitasi, Iqtisodiyot va moliya vazirligi, O'zbekistondagi xizmat ko'rsatuvchi yirik kompaniyalar hisobotlaridan olindi.

Tadqiqotda SWOT tahlil usuli ham qo'llanildi. Bu orqali xizmatlar sektorining innovatsion boshqaruv borasidagi kuchli va zaif tomonlari, imkoniyatlari va tahdidlari aniqlandi. Shu bilan birga, PEST tahlil orqali makroiqtisodiy va institutsional muhitning ta'siri baholandi.

Tadqiqot metodologiyasining yana bir muhim jihati – intervyu va so'rovnomalar asosida olib borilgan empirik tadqiqotdir. Xizmatlar sektorida faoliyat yuritayotgan 50 dan ortiq tashkilot rahbarlari, innovatsion faoliyat uchun mas'ul xodimlar va iste'molchilar ishtirokida savolnomalar tuzildi. Ularning fikrlari asosida boshqaruv tizimining dolzarb muammolari va rivojlanish yo'nalishlari aniqlandi.

Bundan tashqari, xalqaro tajriba tahlili ham metodologiyaning ajralmas qismi bo'ldi. AQSH, Germaniya, Yaponiya, Janubiy Koreya kabi davlatlarning xizmatlar sektoridagi innovatsion boshqaruv tajribalari o'rganildi. Ularning milliy modelga mos jihatlari asosida muayyan xulosalar chiqarildi va ilg'or tajribalarni milliy sharoitga moslashtirish bo'yicha tavsiyalar ishlab chiqildi.

Tadqiqot natijalari ishonchliligini ta'minlash maqsadida triangulyatsiya – ya'ni turli manbalar, usullar va ma'lumotlar o'zaro solishtirildi. Bu esa natijalarning ob'ektivligini oshirishga xizmat qildi.

Xulosa qilib aytganda, mazkur tadqiqotda xizmatlar bozorida innovatsion boshqaruv samaradorligini oshirish omillarini aniqlashda kompleks yondashuv, empirik tahlil va xalqaro tajriba asosida metodologik asoslar puxta ishlab chiqildi. Bu yondashuv kelgusida amaliy tavsiyalar berishda va nazariy qarashlarni asoslashda ishonchli platforma vazifasini o'taydi.

Tahlil va natijalar muhokamasi.

Xizmatlar bozorida innovatsion boshqaruv samaradorligini oshirish bo'yicha olib borilgan ilmiy-tadqiqot ishlarining natijalari shuni ko'rsatadiki, sohada innovatsion yondashuvlarni joriy etish nafaqat xizmat ko'rsatish sifati va tezligini oshiradi, balki ushbu sohada faoliyat yuritayotgan tashkilotlarning raqobatbardoshligini kuchaytiradi, ichki boshqaruv tizimini takomillashtiradi va iste'molchi ehtiyojlariga mos moslashuvchan xizmatlar yaratishga xizmat qiladi. Tadqiqot davomida aniqlangan asosiy ilmiy-nazariy va amaliy natijalar quyidagicha umumlashtirildi.

Birinchidan, xizmatlar bozorida innovatsion boshqaruvning o'rni va roli aniq belgilandi. Tahlillarga ko'ra, boshqaruvning an'anaviy shakllari hozirgi zamonaviy xizmat ko'rsatish sohasida mavjud raqobat muhitiga to'liq javob bera olmaydi. Shuning uchun innovatsion boshqaruv konsepsiyasiga o'tish dolzarb bo'lib, bu o'z navbatida yangi texnologiyalar, raqamlashtirish, sun'iy intellekt, avtomatlashtirilgan tizimlar va interaktiv xizmat turlarining faol joriy qilinishini taqozo etmoqda.

Ikkinchidan, xizmatlar sohasida innovatsion boshqaruv samaradorligiga ta'sir etuvchi asosiy omillar tizimli tarzda aniqlab chiqildi. Ular orasida quyidagilar alohida ahamiyat kasb etadi:

- **Raqamli texnologiyalarni joriy etish darajasi:** xizmat ko'rsatish jarayonining avtomatlashtirilishi va optimallashtirilishi asosida xizmatlar sifati va tezligi oshadi;

- **Kadrlar malakasi va ularning innovatsiyaga tayyorligi:** tashkilotdagi inson resurslari innovatsiyalarning samarali ishlashini ta'minlaydi;

- **Rahbariyatning innovatsiyaga nisbatan strategik qarashlari:** rahbarlar tomonidan innovatsiyalarning qabul qilinishi va ularni amalga oshirishga bo'lgan tayyorgarlik muhim rol o'ynaydi;

- **Moliyalashtirish va sarmoya kiritish imkoniyatlari:** innovatsiyalarni tatbiq etish uchun zarur infratuzilma va texnologik asoslar moliyaviy resurslarga bevosita bog'liq;

- **Mijozlarga yo'naltirilganlik va marketing strategiyasi:** xizmatlardan foydalanuvchi ehtiyojlariga asoslangan yondashuv mijoz sodiqligini ta'minlaydi va bozordagi ulushni oshiradi;

- **Ichki boshqaruv jarayonlarining optimalligi:** byurokratiyaning kamaytirilishi, qarorlar qabul qilishdagi tezkorlik innovatsion yondashuvning muvaffaqiyatini belgilaydi.

Uchinchidan, xizmatlar sohasida faoliyat yuritayotgan tashkilotlarda innovatsion boshqaruvga oid amaliy tahlillar o'tkazildi. Jumladan, O'zbekiston Respublikasining yirik shaharlarida joylashgan bir nechta xizmat ko'rsatuvchi kompaniyalar misolida o'tkazilgan tahlillar shuni ko'rsatdiki, innovatsion texnologiyalarni muvaffaqiyatli tatbiq etayotgan tashkilotlar quyidagi jihatlar bo'yicha yuqori natijalarga erishgan:

- xizmat ko'rsatish vaqti qisqargan (masalan, onlayn navbat tizimlari joriy etilgach, mijozlar kutish vaqti 40% ga kamaygan);

- mijozlar soni ko'paygan (mobil ilova orqali xizmatga yozilish imkoniyati yaratilgach, foydalanuvchilar soni 30-35% ga oshgan);

- daromad darajasi oshgan (raqamli xizmatlar orqali qo'shimcha xizmat turlarining sotilishi daromadni o'rtacha 20-25% ga oshirgan);

- xodimlarning ish samaradorligi ko'paygan (avtomatlashtirilgan jarayonlar tufayli inson resurslarining noefektiv ishlatilishi kamaygan).

To'rtinchidan, xorijiy mamlakatlar tajribasi tahlil qilinar ekan, xizmatlar bozorida innovatsion boshqaruv samaradorligini oshirishda quyidagi strategiyalar muvaffaqiyatli natija bergani aniqlangan:

- **Yaponiyada** xizmatlar sektorida kaizen tizimi asosida uzluksiz takomillashtirish yondashuvi xizmatlar sifatini oshirishda muhim omil bo'lgan;

- **Janubiy Koreya** tajribasida sun'iy intellektga asoslangan xizmatlar (AI-assistentlar, chatbotlar) mijozlarga xizmat ko'rsatishda innovatsion qulayliklar yaratgan;

• **Estoniya** tajribasi esa raqamli davlat boshqaruvi asosida xizmatlar sektorining to'liq raqamlashtirilganligini ko'rsatgan va bu orqali aholining davlat xizmatlaridan foydalanish darajasini oshirishga erishilgan.

O'zbekiston tajribasiga keladigan bo'lsak, tahlillar shuni ko'rsatadiki, mamlakatda xizmatlar sohasini innovatsion rivojlantirish bo'yicha huquqiy-me'yoriy baza mavjud bo'lsa-da, ko'plab tashkilotlarda innovatsion boshqaruvning real natijalariga erishish yo'lida muayyan muammolar mavjud. Bular quyidagilardan iborat:

- Texnologik infratuzilmaning yetarli darajada rivojlanmaganligi;
- Innovatsiyalarni moliyalashtirish imkoniyatlarining cheklanganligi;
- Innovatsion fikrlashga ega bo'lgan rahbar va mutaxassislar tanqisligi;
- Innovatsion faoliyatga oid ma'lumot va statistik tahlillar yetishmasligi;
- Innovatsiyalarni joriy etishdagi qarshiliklar (xodimlar tomonidan).

Beshinchidan, xizmatlar bozorida innovatsion boshqaruv samaradorligini oshirish bo'yicha quyidagi amaliy tavsiyalar ishlab chiqildi:

1. **Innovatsion madaniyatni shakllantirish:** tashkilotlarda innovatsion fikrlashni rag'batlantirish, xodimlarning yangilikka bo'lgan ochiqqligini oshirish;

2. **Innovatsiyalarni moliyalashtirish manbalarini kengaytirish:** davlat grantlari, xalqaro moliyaviy institutlar va xususiy investorlarni jalb qilish orqali;

3. **Axborot-kommunikatsiya texnologiyalarini joriy etish:** bulutli xizmatlar, sun'iy intellekt, "Internet of Things" texnologiyalari asosida xizmatlarni diversifikatsiya qilish;

4. **Kadrlar salohiyatini oshirish:** xodimlar uchun doimiy o'quv kurslari, malaka oshirish va qayta tayyorlash dasturlarini tashkil etish;

5. **Innovatsion tahlil va monitoring tizimini yaratish:** innovatsion faoliyatning natijalarini o'lchovchi indikatorlar asosida baholash mexanizmlarini ishlab chiqish.

Oltinchidan, xizmatlar bozorida innovatsion boshqaruv samaradorligini oshirish davlat siyosatining ustuvor yo'nalishlaridan biri sifatida qaralmoqda. Shu nuqtai nazardan, quyidagi strategik yondashuvlar davlat miqyosida qo'llanishi maqsadga muvofiq deb topildi:

- Innovatsion boshqaruvni rivojlantirish bo'yicha milliy dastur ishlab chiqish;
- Raqamli xizmatlar ekotizimini shakllantirish;
- Innovatsion xizmatlar startaplarini qo'llab-quvvatlash;
- Raqobatbardosh innovatsion xizmatlar eksportini rag'batlantirish.

Umuman olganda, o'tkazilgan tahlillar shuni ko'rsatdiki, xizmatlar sektorining innovatsion rivojlanishi nafaqat alohida tashkilotlarning o'sishiga, balki makroiqtisodiy ko'rsatkichlarning yaxshilanishiga ham olib keladi. Innovatsion boshqaruv – bu tashkilotlar uchun afzallik emas, balki zaruratga aylangan strategik vositadir. Ushbu natijalar asosida maqolaning keyingi qismida xulosa va amaliy tavsiyalar keltiriladi.

Xulosa va takliflar.

Xizmatlar bozorida innovatsion boshqaruv samaradorligini oshirish masalasi hozirgi kunda iqtisodiyotning turli sohalarida dolzarb va tez rivojlanayotgan yo'nalishlardan biridir. Bu tadqiqotda innovatsion boshqaruvning xizmat ko'rsatish sohasidagi o'rni, ahamiyati va uning samaradorligini oshirishga ta'sir etuvchi omillar chuqur tahlil qilindi. Tadqiqot natijalari asosida innovatsion boshqaruvning samarali amalga oshirilishi xizmat ko'rsatish sohasida yuqori sifat, raqobatbardoshlik va mijozlarga yo'naltirilganlikni ta'minlash uchun zarur shart-sharoitlar yaratadi.

Yuqoridagi tahlillar va amaliy tadqiqotlar asosida quyidagi xulosalarga kelindi:

Birinchidan, xizmatlar bozorida innovatsion boshqaruvning mohiyati va uning iqtisodiyotdagi ahamiyati aniq belgilandi. Xizmat ko'rsatish sohasining o'ziga xos xususiyatlarini hisobga olgan holda, innovatsion boshqaruv faqat texnologik yangiliklar joriy etish bilan cheklanmasdan, tashkilotlarning strategik qarorlarini, menejment tizimini va inson resurslarini samarali boshqarish jarayonlarini ham o'z ichiga oladi. Boshqaruvning innovatsion

yondashuvi xizmatlarning sifatini oshirish, raqobatbardoshlikni ta'minlash, bozor talablariga moslashuvchan xizmatlarni yaratishga yordam beradi. Shuningdek, yangi xizmatlar va xizmat ko'rsatish modellari ishlab chiqishda innovatsion boshqaruvning muhim rolini e'tirof etish lozim.

Ikkinchidan, tadqiqot davomida innovatsion boshqaruv samaradorligiga ta'sir etuvchi asosiy omillar aniqlandi. Bularga texnologik infratuzilma, xodimlarning malakasi, rahbariyatning innovatsiyalarga tayyorligi, moliyaviy resurslarning mavjudligi, mijozlar ehtiyojiga yo'naltirilgan yondashuv va ichki boshqaruv jarayonlarining optimalligi kiradi. Innovatsiyalarni muvaffaqiyatli joriy etish uchun ushbu omillarning uyg'unlashuvi zarur. Xizmatlar bozorida innovatsion boshqaruv samaradorligini oshirish uchun yuqoridagi omillarni tizimli ravishda rivojlantirish, resurslarni to'g'ri taqsimlash va samarali boshqaruvni amalga oshirish lozim.

Uchinchidan, xizmatlar sektorida innovatsion boshqaruvni amalga oshirishda to'liq raqamlashtirish va texnologik yangiliklarning joriy etilishi katta ahamiyat kasb etadi. Tadqiqotda ko'rsatilganidek, xizmat ko'rsatish jarayonlarida raqamli texnologiyalarni tatbiq etish xizmatlarning tezligi, sifatini oshiradi va mijozlarga qulaylik yaratadi. Masalan, onlayn xizmatlar, mobil ilovalar, avtomatlashtirilgan tizimlar va sun'iy intellekt asosidagi xizmatlar xizmat ko'rsatish sifatini yaxshilashda samarali vosita sifatida xizmat qiladi. Shu bilan birga, innovatsion boshqaruvning muvaffaqiyatli amalga oshirilishi uchun texnologik infrastrukturani rivojlantirish, yangi texnologiyalarni o'rganish va tatbiq qilish muhimdir.

To'rtinchidan, mamlakatlar tajribasi shuni ko'rsatadiki, innovatsion boshqaruvning samaradorligini oshirishda davlat siyosatining ahamiyati katta. Xorijiy mamlakatlarning innovatsiyalarni qo'llab-quvvatlashga qaratilgan siyosatlari va iqtisodiy strategiyalari xizmatlar sohasidagi o'sishni rag'batlantirishda muhim rol o'ynaydi. Masalan, Yaponiyada kaizen tizimi, Janubiy Koreyada sun'iy intellekt va raqamli xizmatlarni rivojlantirish, Estoniyada raqamli davlat boshqaruvi xizmatlarning samaradorligini oshirishga yordam bergan. Shuningdek, O'zbekiston tajribasi shuni ko'rsatadiki, innovatsion boshqaruvning samarali amalga oshirilishi uchun huquqiy-me'yoriy bazani mustahkamlash, texnologik rivojlanishni qo'llab-quvvatlash va raqamli transformatsiyani joriy etish zarur.

Beshinchidan, tadqiqotda O'zbekistonning xizmatlar bozorida innovatsion boshqaruv samaradorligini oshirishga bo'lgan ehtiyojlarni qondirish uchun amaliy tavsiyalar ishlab chiqildi. Ular orasida raqamli xizmatlar, yangi texnologiyalarni tatbiq etish, kadrlar malakasini oshirish, innovatsion boshqaruvni joriy etish bo'yicha strategik yondashuvlarni ishlab chiqish, shuningdek, xodimlarning innovatsion fikrlashini rivojlantirish bor. Shu bilan birga, xizmatlar sohasida yangi xizmatlarni yaratish, bozor talablariga moslashtirish va mijozlar ehtiyojini inobatga olish muhimdir.

Umuman olganda, xizmatlar bozorida innovatsion boshqaruv samaradorligini oshirish faqat tashkilotlar uchun foyda keltirib qolmay, balki iqtisodiy rivojlanishning har bir sohasini ilgari surish uchun ham zarur. Innovatsion boshqaruvning samarali amalga oshirilishi orqali xizmatlar sektori global raqobatdagi o'rnini mustahkamlab, iqtisodiyotning boshqa tarmoqlariga ham ijobiy ta'sir ko'rsatadi. Shu bois, xizmat ko'rsatish sohasida innovatsion boshqaruvni joriy etish va uning samaradorligini oshirish bo'yicha qilingan tavsiyalar nafaqat amaliyotda qo'llanilishi kerak, balki davlat tomonidan qo'llab-quvvatlanishi va rivojlantirilishi zarur.

Tadqiqotning natijalari shuni ko'rsatadiki, innovatsion boshqaruv nafaqat texnologik yangiliklarni, balki tashkilotning ichki boshqaruv tizimini va inson resurslarini samarali boshqarish imkoniyatlarini ham o'z ichiga oladi. Xizmatlar sektoridagi raqobatbardoshlikni oshirish, mijozlarga xizmat ko'rsatish sifatini yaxshilash va iqtisodiy samaradorlikni oshirish uchun innovatsion boshqaruvni to'g'ri joriy etish va rivojlantirish zarur.

Adabiyotlar/ Лумепамыра/Reference:

Antonio Martina. 7 Lessons From "Innovation and Entrepreneurship" By Peter F. Drucker, 2018. - Б. 36-37. <https://medium.com/@antoniomartina/7-lessonsfrom-innovation-and-entrepreneurship-by-peter-f-drucker-d7953127b3b5>.

Coimbatore K Prahalad, Gary Hamel (2009) *The core competence of the corporation* 2009/11/3. Pages 41-59.

Drucker, P. F. (2014). *Innovation and entrepreneurship: Practice and principles*. Harper & Row.

Prahalad, C. K., & Ramaswamy, V. (2004). Co-creating unique value with customers. *Strategy & Leadership*, 32(3), 4-9.

Schumpeter, Joseph Alois. (2016) "Schumpeter's Business Cycles: A Theoretical, Historical, And Statistical Analysis of the Capitalist Process". *Business History Review*. Archived from the original on October 9.

Taneja, S., & Toombs, L. (2015). The strategic importance of service innovation: Evidence from industry leaders. *Journal of Innovation Management*, 2(3), 45-59.

Гэлбрейт, Джон (2009) *100 великих экономистов после Кейнса = Great Economists since Keynes: An introduction to the lives & works of one hundred great economists of the past*. — СПб.: Экономикс, С. 70-73. -384 с. (Библиотека «Экономической школы», вып. 42). - 1500 экз. — ISBN 978-5-903816-03-3.

Кастельс М., Алексеева А. Кастельс: (2013) *Наша жизнь – гибрид виртуального и физического пространства: Из интервью М. Кастельса корреспонденту РИА Новости А. Алексеевой 22.06.2012 // Социальные сети и виртуальные сетевые сообщества: Сб. науч. тр. / Отв. ред. Л. Н. Верченков, Д. В. Ефременко, В. И. Тищенко*. — М.: РАН. ИНИОН. Центр социал. науч.-информ. исслед, С. 43-55. ISBN 978-5-248-00644-1.

Элвин Тоффлер, Хейди Тоффлер. (2007) *Часть VIII. Будущее капитализма. Глава 40. Управление завтрашними деньгами // Революционное богатство*. С. 289. -576 с. ISBN 978-5-17-044872-2.