

## XIZMAT KO‘RSATISH TARMOQLARIDA INNOVATSION BOSHQARUV MEXANIZMLARINI TAKOMILLASHTIRISH MASALALARI

*Nazarmatov Oxunjon Sotvoldiyevich*

*Dotsent, Iqtisodiyot fanlari doktori (DSc),*

*Iqtisodiyot va menejment kafedrası, Xalqaro oziq-ovqat texnologiyalari va muhandisligi instituti.*

*[a.nazarmatov85@gmail.com](mailto:a.nazarmatov85@gmail.com)*

**Annotatsiya** – Mazkur maqolada xizmat ko‘rsatish tarmoqlarida innovatsion boshqaruv mexanizmlarini takomillashtirish masalalari tadqiq etiladi. Mavzuning dolzarbligi xizmatlar sohasida raqobatning kuchayishi, iste‘molchilar talabi va xulq-atvorining o‘zgarishi, raqamli texnologiyalarning keng joriy etilishi hamda boshqaruv tizimiga nisbatan yangi yondashuvlarning shakllanishi bilan izohlanadi. Hozirgi sharoitda xizmat ko‘rsatish subyektlarining barqaror rivojlanishi nafaqat xizmat hajmi yoki moddiy resurslarga, balki boshqaruvning moslashuvchanligi, tezkorligi, innovatsion yechimlarni qabul qilish qobiliyati va mijozlarga yo‘naltirilganlik darajasiga ham bevosita bog‘liq bo‘lib bormoqda. Shu bois xizmat ko‘rsatish tarmoqlarida innovatsion boshqaruv mexanizmlarini takomillashtirish iqtisodiy samaradorlikni oshirishning muhim omillaridan biri sifatida namoyon bo‘lmoqda.

Tadqiqotda xizmat ko‘rsatish sohasida innovatsion boshqaruvning mazmuni, uning asosiy yo‘nalishlari va amaliy ahamiyati tahlil qilingan. Xususan, boshqaruv jarayonlarini raqamlashtirish, xizmat sifatini monitoring qilish, mijozlar bilan munosabatlarni samarali tashkil etish, ichki resurslardan oqilona foydalanish, strategik rejalashtirishni kuchaytirish hamda axborotga asoslangan qaror qabul qilish mexanizmlarining o‘rni yoritilgan. Asoslab berilishicha, innovatsion boshqaruv mexanizmlarini takomillashtirish xizmat ko‘rsatish tarmoqlarida tashkiliy uyg‘unlikni kuchaytiradi, xizmatlarning tezkorligi va sifatini oshiradi, bozor ehtiyojlariga moslashuvchanlikni ta‘minlaydi hamda korxonalarining raqobatbardoshligini mustahkamlaydi.

Maqola yakunida xizmat ko‘rsatish tarmoqlarida innovatsion boshqaruv mexanizmlarini rivojlantirishning ustuvor yo‘nalishlari belgilab berilgan bo‘lib, ular boshqaruv tizimini modernizatsiya qilish, raqamli va analitik vositalardan keng foydalanish, xizmat ko‘rsatish sifatini oshirishga qaratilgan ichki nazoratni kuchaytirish hamda mijozlar ehtiyojlariga mos boshqaruv modelini shakllantirishni qamrab oladi. Tadqiqot natijalari xizmat ko‘rsatish tarmoqlarida boshqaruv samaradorligini oshirish, xizmat sifati va raqobatbardoshlikni mustahkamlash hamda innovatsion rivojlanishni ta‘minlashga xizmat qiladi.

**Kalit so‘zlar:** xizmat ko‘rsatish tarmoqlari, innovatsion boshqaruv, boshqaruv mexanizmlari, xizmat sifati, raqamli texnologiyalar, strategik boshqaruv, mijozlarga yo‘naltirilganlik, boshqaruv samaradorligi, innovatsion rivojlanish, raqobatbardoshlik.

### KIRISH

Bugungi kunda xizmat ko‘rsatish tarmoqlari milliy iqtisodiyotning eng faol va tez rivojlanayotgan sohalaridan biri sifatida namoyon bo‘lmoqda. Aholi ehtiyojlarining ortib borishi, iste‘mol bozori tarkibining murakkablashuvi, xizmatlar sifati va tezkorligiga bo‘lgan talabning kuchayishi ushbu sohada boshqaruv tizimiga nisbatan

mutlaqo yangi yondashuvlarni talab etmoqda. Ayniqsa, raqobat muhiti keskinlashib borayotgan sharoitda xizmat ko‘rsatish subyektlarining muvaffaqiyati faqat moddiy resurslar yoki bozor ulushi bilan emas, balki boshqaruv mexanizmlarining qay darajada samarali, moslashuvchan va innovatsion ekanligi bilan ham belgilanmoqda. Shu bois xizmat ko‘rsatish tarmoqlarida innovatsion boshqaruv mexanizmlarini takomillashtirish masalasi dolzarb ilmiy va amaliy ahamiyat kasb etadi.

Xizmat ko‘rsatish sohasi o‘zining iqtisodiy tabiati jihatidan ishlab chiqarish sohasidan sezilarli darajada farq qiladi. Bu tarmoqda iste‘molchi bilan bevosita aloqa, xizmat ko‘rsatish jarayonining tezkorligi, xizmat sifati va mijoz ehtiyojlariga moslashuvchanlik hal qiluvchi ahamiyatga ega. Shuning uchun ham ushbu sohada boshqaruvning an‘anaviy usullari ko‘p hollarda yetarli samara bermaydi. Zamonaviy sharoitda xizmat ko‘rsatish korxonalaridan nafaqat tashkiliy intizom va ichki nazoratni ta‘minlash, balki innovatsion g‘oyalarni joriy etish, raqamli texnologiyalardan foydalanish, xizmatlarni individuallashtirish va boshqaruv qarorlarini tezkor qabul qilish talab etiladi. Bu esa boshqaruv mexanizmlarini qayta ko‘rib chiqish va ularni zamon talablariga mos ravishda takomillashtirish zaruratini yuzaga keltiradi.

Mavzuning dolzarbligi shundaki, xizmat ko‘rsatish tarmoqlarida innovatsion boshqaruv mexanizmlari korxonalarining ichki samaradorligini oshirish, xizmat sifati va mijozlar qoniqishini kuchaytirish, bozor o‘zgarishlariga tezkor moslashish hamda uzoq muddatli raqobatbardoshlikni ta‘minlashda muhim vosita hisoblanadi. Innovatsion boshqaruv faqat yangi texnologiyalarni joriy etish bilangina cheklanmaydi, balki strategik rejalashtirish, resurslardan oqilona foydalanish, xodimlar faoliyatini muvofiqlashtirish, analitik yondashuvlarni kuchaytirish va mijozga yo‘naltirilgan boshqaruv modelini shakllantirishni ham o‘z ichiga oladi. Natijada boshqaruv jarayonlari yanada shaffof, moslashuvchan va natijador tus oladi.

Ilmiy nuqtai nazardan, xizmat ko‘rsatish tarmoqlarida innovatsion boshqaruv mexanizmlarini o‘rganish bozor iqtisodiyoti sharoitida boshqaruvning yangi shakllari va tamoyillarini anglash uchun muhimdir. Xizmatlar sohasi doimiy ravishda tashqi omillar ta‘sirida o‘zgarib turadigan, yuqori darajada dinamik va iste‘molchi talabiga sezgir soha bo‘lib, bunda boshqaruv mexanizmlarining innovatsion xarakter kasb etishi korxonalar faoliyatining barqarorligini ta‘minlaydi. Shu bilan birga, xizmat ko‘rsatish tarmoqlarida innovatsion boshqaruvni rivojlantirish iqtisodiyotning umumiy samaradorligiga ham ijobiy ta‘sir ko‘rsatadi, chunki mazkur tarmoq bandlikni oshirish, tadbirkorlikni rivojlantirish va hududiy iqtisodiy faollikni kuchaytirishda muhim o‘rin tutadi.

Maqolaning amaliy ahamiyati shundaki, unda xizmat ko‘rsatish tarmoqlarida innovatsion boshqaruv mexanizmlarini takomillashtirish orqali boshqaruv sifatini oshirish, xizmatlarning samaradorligini kuchaytirish va bozor talablariga mos boshqaruv modelini shakllantirish imkoniyatlari ochib beriladi. Ayniqsa, raqamli boshqaruv vositalaridan foydalanish, ichki monitoring tizimlarini kuchaytirish, xizmat ko‘rsatish sifati ustidan nazoratni takomillashtirish va mijozlar bilan munosabatlarni samarali yo‘lga qo‘yish korxonalarining uzoq muddatli rivojlanishi uchun zarur omillar sifatida namoyon bo‘ladi.

## ADABIYOTLAR SHARHI

So‘nggi yillardagi ilmiy adabiyotlarda xizmat ko‘rsatish tarmoqlari iqtisodiy o‘sish, bandlik va raqobatbardoshlikning muhim manbai sifatida talqin qilinmoqda. OECD materiallarida xizmatlar sohasida innovatsiya ko‘pincha ishlab chiqarish sohasidagi kabi faqat texnologik mahsulot bilan emas, balki xizmat ko‘rsatish usuli, jarayonlar, mijoz bilan o‘zaro aloqalar va tashkiliy yechimlar bilan ham bog‘liqligi ta’kidlanadi. Shu sababli xizmat ko‘rsatish tarmoqlarida boshqaruvni takomillashtirish masalasi innovatsion faoliyatni tashkil etish, xizmat sifati va unumdorlikni oshirish bilan bevosita bog‘lanadi.

Yana bir yo‘nalishdagi tadqiqotlar xizmat ko‘rsatish tarmoqlarida mijozga yo‘naltirilgan boshqaruvning hal qiluvchi ahamiyatini ko‘rsatadi. Mijoz tajribasi, customer journey va xizmat sifati bo‘yicha tadqiqotlar shuni ko‘rsatadiki, xizmatlar sohasida innovatsion boshqaruv mexanizmlari mijoz ehtiyojlarini chuqur tushunish, xizmat ko‘rsatish jarayonini shaxsiylashtirish va korxonalar bilan iste‘molchi o‘rtasidagi doimiy aloqani mustahkamlash orqali samarali bo‘ladi. So‘nggi sharhlarda customer experience konsepsiyasi strategik boshqaruv, xizmat dizayni va innovatsion qarorlar bilan tobora ko‘proq bog‘lanayotgani qayd etilgan. Bu esa xizmat ko‘rsatish tarmoqlarida boshqaruv mexanizmlarini takomillashtirishni mijoz qoniqishi va sodiqligini oshirish bilan uzviy bog‘laydi.

Raqamli texnologiyalar ta’siri haqidagi adabiyotlar ham ushbu mavzu uchun alohida ahamiyatga ega. OECD va boshqa ilmiy manbalarda raqamli transformatsiya innovatsiya jarayonlari, xizmatlarni loyihalash, ma’lumot almashinuvi va boshqaruv qarorlarini qabul qilish usullarini tubdan o‘zgartirayotgani ta’kidlanadi. Raqamli platformalar, ma’lumotlarga asoslangan tahlil, sun’iy intellekt va bulutli tizimlar xizmat ko‘rsatish korxonalarida innovatsion boshqaruvning yangi vositalariga aylanmoqda. Shunday ekan, zamonaviy xizmatlar sektorida innovatsion boshqaruv mexanizmlarini takomillashtirish raqamli vositalarni alohida texnik yechim sifatida emas, balki strategik boshqaruv, monitoring va tezkor moslashuvning bir qismi sifatida ko‘rishni talab etadi.

Ilmiy adabiyotlarda xizmat ko‘rsatish tarmoqlarida innovatsion boshqaruvning samaradorligi ko‘p jihatdan tashkiliy moslashuvchanlik va boshqaruv tizimining konfiguratsiyasiga bog‘liqligi ham qayd etiladi. Xizmatlar sohasida talab tez o‘zgaradi, bozor signallari doimiy yangilanadi va raqobat ko‘pincha xizmat sifati hamda tezkorlik bilan belgilanadi. Shu sababli zamonaviy tadqiqotlar innovatsion boshqaruvni qat’iy ierarxik nazorat emas, balki ko‘proq koordinatsiya, tezkor qayta aloqa, moslashuvchan loyiha boshqaruvi va bo‘linmalararo hamkorlik bilan bog‘laydi. Xizmat innovatsiyasi bo‘yicha sharhlar ham aynan “nima” va “qanday” masalalarini birlashtirish, ya’ni innovatsion natijani boshqaruv mexanizmi bilan uyg‘unlashtirish zarurligini ko‘rsatadi.

Xalqaro tashkilotlar hisobotlari ushbu ilmiy xulosalarni makroiqtisodiy darajada ham qo‘llab-quvvatlaydi. OECDning raqamli iqtisodiyot va kichik biznes transformatsiyasi bo‘yicha ishlari xizmat ko‘rsatish korxonalarida biznes funksiyalarini raqamlashtirish katta imkoniyatlar yaratishi, biroq buning uchun institutsional qo‘llab-quvvatlash, boshqaruv tayyorgarligi va innovatsion salohiyat

zarurligini ta’kidlaydi. Shu nuqtai nazardan, innovatsion boshqaruv mexanizmlarini takomillashtirish xizmatlar sohasida nafaqat ichki boshqaruv sifatini oshiradi, balki bozor barqarorligi, yangi xizmatlar yaratish va korxonalarining uzoq muddatli raqobatbardoshligini ham kuchaytiradi.

Shu bilan birga, adabiyotlarda ma’lum bo’shliq ham mavjud. Ko’plab manbalar xizmat innovatsiyasi, mijoz tajribasi yoki raqamli transformatsiyani alohida yo’nalish sifatida tahlil qiladi, biroq xizmat ko’rsatish tarmoqlarida innovatsion boshqaruv mexanizmlarini aynan kompleks boshqaruv modeli sifatida o’rganuvchi tadqiqotlar nisbatan kam. Ayniqsa, strategik rejalashtirish, raqamli vositalar, xizmat sifati monitoringi, mijozga yo’naltirilganlik va tashkiliy moslashuvchanlikni yagona tizim sifatida birlashtiruvchi tadqiqotlarga ehtiyoj yuqori. Mazkur maqola aynan shu bo’shliqni to’ldirishga qaratilib, xizmat ko’rsatish tarmoqlarida innovatsion boshqaruv mexanizmlarini takomillashtirishning nazariy va amaliy jihatlarini yoritishni maqsad qiladi.

### **METODOLOGIYA**

Mazkur tadqiqot xizmat ko’rsatish tarmoqlarida innovatsion boshqaruv mexanizmlarini takomillashtirish masalalarini o’rganishga qaratilgan bo’lib, unda sifat tahliliga asoslangan ilmiy yondashuv qo’llanildi. Tadqiqot metodologiyasi nazariy umumlashtirish, tizimli yondashuv, qiyosiy tahlil hamda mantiqiy tahlil usullariga tayandi. Bu yondashuv xizmat ko’rsatish sohasida innovatsion boshqaruvning asosiy omillari va ularning boshqaruv samaradorligiga ta’sirini aniqlash imkonini berdi.

Tadqiqotning axborot bazasini xizmat ko’rsatish sohasi boshqaruvi, innovatsion rivojlanish, raqamli transformatsiya va mijozlarga yo’naltirilgan boshqaruvga oid ilmiy adabiyotlar, tahliliy materiallar hamda xalqaro hisobotlar tashkil etdi. Tizimli yondashuv asosida xizmat ko’rsatish korxonalari o’zaro bog’langan tashkiliy va iqtisodiy elementlardan iborat murakkab tizim sifatida ko’rib chiqildi. Qiyosiy tahlil yordamida an’anaviy boshqaruv usullari bilan innovatsion boshqaruv mexanizmlari o’rtasidagi farqlar ochib berildi.

Shuningdek, mantiqiy tahlil va abstraksiyalash usullari asosida umumiy xulosalar shakllantirildi hamda boshqaruv mexanizmlarini takomillashtirishning ustuvor yo’nalishlari belgilandi. Ushbu metodologiya xizmat ko’rsatish tarmoqlarida innovatsion boshqaruvni tahlil qilish va amaliy tavsiyalar ishlab chiqish uchun ilmiy asos yaratdi.

### **TAHLIL VA NATIJALAR**

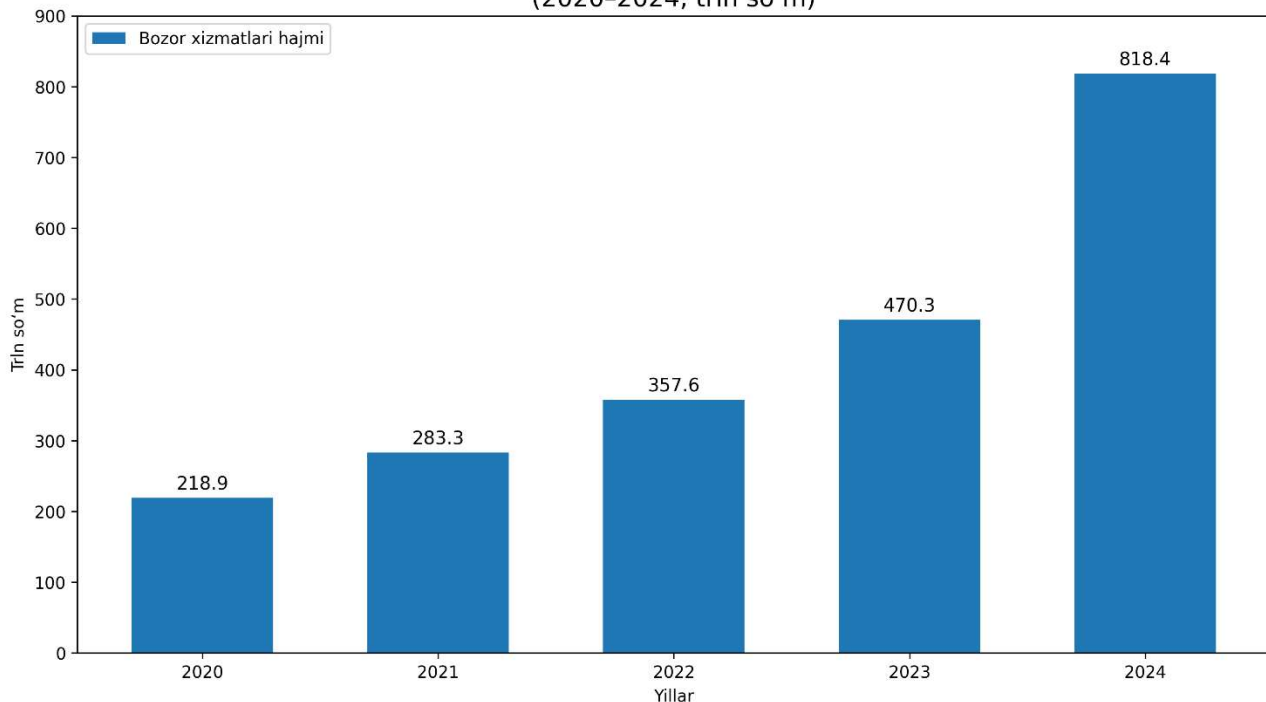
Olib borilgan tahlillar shuni ko’rsatadiki, xizmat ko’rsatish tarmoqlarida innovatsion boshqaruv mexanizmlarini takomillashtirish masalasi faqat alohida yangi usullarni joriy etish bilan cheklanmaydi, balki butun boshqaruv tizimining mazmuni, ichki aloqalari va qaror qabul qilish tamoyillarini yangilashni talab etadi. Zamonaviy xizmatlar bozorida raqobat kuchayib borayotgan sharoitda korxonaning muvaffaqiyati ko’p jihatdan boshqaruvning tezkorligi, moslashuvchanligi, mijoz ehtiyojlariga sezgirligi va xizmat sifatini barqaror nazorat qilish qobiliyatiga bog’liq bo’lib bormoqda. Shu sababli innovatsion boshqaruv mexanizmlari xizmat ko’rsatish

tarmoqlarida nafaqat tashkiliy samaradorlikni oshirish, balki bozor talablariga mos ravishda yangi qiymat yaratish vositasi sifatida ham namoyon bo‘lmoqda.

Tahlil natijalari shuni ko‘rsatdiki, xizmat ko‘rsatish tarmoqlarida boshqaruv samaradorligini oshirishning eng muhim shartlaridan biri ichki jarayonlarning uyg‘unligini ta‘minlash hisoblanadi. Ko‘plab hollarda xizmat sifati pasayishi, mijozlar bilan aloqalarning sustligi yoki xizmat ko‘rsatish tezligining yetarli emasligi boshqaruvning alohida bo‘g‘inlari o‘rtasidagi uzilishlar bilan bog‘liq bo‘ladi. Innovatsion boshqaruv mexanizmlari esa xizmat ko‘rsatish jarayonini bir butun tizim sifatida ko‘rib, xodimlar faoliyati, resurslardan foydalanish, ichki nazorat va mijozlar bilan o‘zaro munosabatlarni yagona boshqaruv mantiqiga bo‘ysundirish imkonini beradi. Natijada xizmat ko‘rsatish subyektlarida tashkiliy muvofiqlik kuchayadi va boshqaruv qarorlarining amaliy natijadorligi ortadi.

Tadqiqot davomida aniqlanishicha, xizmat ko‘rsatish tarmoqlarida innovatsion boshqaruv mexanizmlarining samaradorligi ko‘p jihatdan mijozlarga yo‘naltirilganlik darajasi bilan belgilanadi. Xizmatlar sohasida mahsulotdan farqli ravishda natija ko‘pincha bevosita iste‘molchi bilan muloqot jarayonida shakllanadi. Shuning uchun boshqaruv tizimi mijoz talablarini chuqur anglash, ularning fikr-mulohazalarini muntazam tahlil qilish va xizmatlarni shunga mos ravishda takomillashtirib borishga qaratilgan bo‘lishi zarur. Olingan natijalar shuni tasdiqlaydiki, mijozlar bilan barqaror aloqa o‘rnatgan, xizmat sifati monitoringini yo‘lga qo‘ygan va qayta aloqa mexanizmlarini boshqaruv tizimiga singdirgan korxonalarda bozor barqarorligi hamda raqobatbardoshlik yuqoriroq bo‘ladi.

O‘zbekistonda bozor xizmatlari hajmi dinamikasi  
(2020–2024, trln so‘m)



**1-rasm. O‘zbekistonda bozor xizmatlari hajmi dinamikasi (2020–2024, trln so‘m)**

Tahlillar yana shuni ko‘rsatdiki, innovatsion boshqaruv mexanizmlarini

takomillashtirishda raqamli vositalardan foydalanish alohida ahamiyatga ega. Raqamli platformalar, elektron monitoring tizimlari, mijozlar ma'lumotlar bazasi va analitik boshqaruv vositalari xizmat ko'rsatish tarmoqlarida qaror qabul qilish sifatini sezilarli darajada oshiradi. Bunday vositalar yordamida xizmat ko'rsatish jarayonidagi kamchiliklarni tez aniqlash, resurslar taqsimotini optimallashtirish, mijozlar xatti-harakatlarini tahlil qilish va xizmat ko'rsatish strategiyasini bozor talabiga mos ravishda o'zgartirish imkoniyati paydo bo'ladi. Shu bois innovatsion boshqaruv mexanizmlari xizmat ko'rsatish tarmoqlarida nafaqat tashkiliy, balki analitik va raqamli imkoniyatlarga ham tayanishi lozim.

Olingan natijalardan yana biri shundan iboratki, innovatsion boshqaruv mexanizmlarining muvaffaqiyati ko'p jihatdan xodimlar salohiyati va boshqaruv madaniyatiga bog'liq. Agar korxonada xodimlar tashabbusi qo'llab-quvvatlanmasa, menejerlar zamonaviy boshqaruv yondashuvlarini amalda qo'llay olmasa yoki ichki kommunikatsiya sust bo'lsa, hatto yangi texnologiyalar ham kutilgan samara bermaydi. Shu ma'noda, innovatsion boshqaruv mexanizmlarini takomillashtirish jarayoni xodimlar malakasini oshirish, jamoaviy hamkorlikni kuchaytirish, xizmat sifati uchun mas'uliyatni oshirish va boshqaruvda zamonaviy korporativ madaniyatni shakllantirish bilan uzviy bog'liqdir.

Tahlillar natijasida xizmat ko'rsatish tarmoqlarida innovatsion boshqaruvni rivojlantirishning ustuvor yo'nalishlari ham aniqlandi. Bular qatoriga boshqaruv jarayonlarini raqamlashtirish, xizmat sifati ustidan doimiy monitoringni yo'lga qo'yish, mijozlarga yo'naltirilgan boshqaruv modelini shakllantirish, ichki tashkiliy moslashuvchanlikni kuchaytirish hamda qaror qabul qilishning analitik asoslarini mustahkamlash kiradi. Mazkur yo'nalishlar korxonalarda xizmat ko'rsatish tezligi va sifatini oshirish, ichki yo'qotishlarni kamaytirish, mijozlar qoniqishini kuchaytirish va uzoq muddatli raqobat ustunligini ta'minlashga xizmat qiladi.

Umumiy natijalar shuni ko'rsatadiki, xizmat ko'rsatish tarmoqlarida innovatsion boshqaruv mexanizmlarini takomillashtirish korxonada faoliyatining barqarorligi va rivojlanish sur'atlarini belgilovchi asosiy omillardan biridir. Innovatsion boshqaruv mexanizmlarining samaradorligi ularning mijozlarga yaqinligi, tashkiliy uyg'unligi, raqamli va analitik imkoniyatlarga tayanganligi hamda xodimlar salohiyati bilan bog'liq ravishda namoyon bo'ladi. Demak, xizmat ko'rsatish tarmoqlarida raqobatbardosh va samarali boshqaruv tizimini shakllantirish, eng avvalo, innovatsion yondashuvlarni izchil ravishda amaliyotga joriy etish va ularni boshqaruvning barcha bo'g'inlari bilan uyg'unlashtirishga bog'liqdir.

## XULOSA

Tadqiqot natijalari shuni ko'rsatadiki, xizmat ko'rsatish tarmoqlarida innovatsion boshqaruv mexanizmlarini takomillashtirish bugungi iqtisodiy sharoitda boshqaruv samaradorligini oshirishning eng muhim yo'nalishlaridan biri hisoblanadi. Xizmatlar sohasida raqobatning kuchayishi, iste'molchilar talabining tez o'zgarishi va xizmat sifati bo'yicha kutilmalarning ortib borishi boshqaruv tizimidan yanada moslashuvchan, tezkor va zamonaviy yondashuvlarni talab etmoqda. Shu bois innovatsion boshqaruv mexanizmlari xizmat ko'rsatish subyektlarining barqaror

faoliyat yuritishi, bozor sharoitlariga moslashishi va raqobatbardoshligini mustahkamlashda hal qiluvchi omil sifatida namoyon bo‘ladi.

Tahlillar asosida aniqlandiki, xizmat ko‘rsatish tarmoqlarida innovatsion boshqaruv samaradorligi, eng avvalo, ichki jarayonlarning uyg‘unligi, mijozlarga yo‘naltirilgan boshqaruv modelining shakllanganligi, xizmat sifati ustidan doimiy monitoringning mavjudligi hamda raqamli va analitik vositalardan oqilona foydalanish bilan belgilanadi. Ayniqsa, boshqaruv qarorlarini ma‘lumotlarga tayangan holda qabul qilish, mijozlar bilan barqaror aloqani yo‘lga qo‘yish va ichki tashkiliy moslashuvchanlikni kuchaytirish xizmat ko‘rsatish korxonalarining natijadorligini sezilarli darajada oshiradi. Bu esa xizmat sifati, tezkorlik va mijozlar qoniqishini ta‘minlash bilan bir qatorda korxonalarining uzoq muddatli rivojlanishiga ham xizmat qiladi.

Shuningdek, tadqiqot innovatsion boshqaruv mexanizmlarini takomillashtirish jarayoni faqat texnologik vositalarni joriy etish bilan cheklanmasligini ko‘rsatdi. U xodimlar malakasi, boshqaruv madaniyati, ichki kommunikatsiya sifati va jamoaviy hamkorlik darajasi bilan ham chambarchas bog‘liqdir. Agar boshqaruv tizimi innovatsion yondashuvlarni amaliyotga izchil singdira olsa, xizmat ko‘rsatish tarmoqlarida samaradorlik, xizmat sifati va bozor barqarorligi yanada mustahkamlanadi.

Umuman olganda, xizmat ko‘rsatish tarmoqlarida innovatsion boshqaruv mexanizmlarini takomillashtirish zamonaviy boshqaruv modelini shakllantirish, iqtisodiy samaradorlikni oshirish va xizmatlar sohasining barqaror rivojlanishini ta‘minlashning muhim sharti hisoblanadi. Demak, ushbu tarmoqlarda muvaffaqiyatli faoliyat yuritish innovatsion boshqaruv tamoyillarini amaliyotga chuqur va izchil tatbiq etish bilan bevosita bog‘liqdir.

#### FOYDALANILGAN ADABIYOTLAR RO‘YXATI

1. OECD. Innovation and Productivity in Services. Paris : OECD Publishing, 2001. 286 p. DOI: 10.1787/9789264189997-en.
2. OECD. Going Digital: Shaping Policies, Improving Lives. Paris : OECD Publishing, 2019. 332 p. DOI: 10.1787/9789264312012-en.
3. OECD. Digital Innovation: Seizing Policy Opportunities. Paris : OECD Publishing, 2019. 188 p. DOI: 10.1787/a298dc87-en.
4. OECD. The Digital Transformation of SMEs. Paris : OECD Publishing, 2021. 310 p. DOI: 10.1787/db9256a-en.
5. Santos-Vijande M. L., López-Sánchez J. Á., Rudd J. Service innovation management in a modern economy: Insights on the interplay between firms’ innovative culture and project-level success factors // Technological Forecasting and Social Change. 2021. Vol. 165. Art. 120562. DOI: 10.1016/j.techfore.2020.120562.
6. Snyder H., Witell L., Gustafsson A., Fombelle P., Kristensson P. Identifying categories of service innovation: A review and synthesis of the literature // Journal of Business Research. 2016. Vol. 69, No. 7. P. 2401–2408. DOI: 10.1016/j.jbusres.2016.01.009.

7. Sheth J. N., Jain V., Ambika A. The growing importance of customer-centric support services for improving customer experience // *Journal of Business Research*. 2023. Vol. 164. Art. 113943. DOI: 10.1016/j.jbusres.2023.113943.
8. Keiningham T., Aksoy L., Bruce H. L., Cadet F., Clennell N., Hodgkinson I. R., Kearney T. Customer experience driven business model innovation // *Journal of Business Research*. 2020. Vol. 116. P. 431–440. DOI: 10.1016/j.jbusres.2019.08.003.
9. Becker L., Jaakkola E. Customer experience: Fundamental premises and implications for research // *Journal of the Academy of Marketing Science*. 2020. Vol. 48, No. 4. P. 630–648. DOI: 10.1007/s11747-019-00718-x.
10. Planes-Satorra S., Paunov C. The digital innovation policy landscape in 2019 // *OECD Science, Technology and Industry Working Papers*. 2019. No. 2019/06. Paris : OECD Publishing. DOI: 10.1787/6171f649-en.
11. Gallouj F., Savona M. Innovation in services: A review of the debate and a research agenda // *Journal of Evolutionary Economics*. 2009. Vol. 19, No. 2. P. 149–172. DOI: 10.1007/s00191-008-0126-4.
12. Sklyar A., Kowalkowski C., Tronvoll B., Sörhammar D. Organizing for digital servitization: A service ecosystem perspective // *Journal of Business Research*. 2019. Vol. 104. P. 450–460. DOI: 10.1016/j.jbusres.2019.02.012.