# ЦИФРОВОЕ УПРАВЛЕНИЕ В ПОВЫШЕНИИ КАЧЕСТВА УСЛУГ И ОБЕСПЕЧЕНИИ ЭКОНОМИЧЕСКОЙ БЕЗОПАСНОСТИ МАЛОГО БИЗНЕСА

***Нематова Шахло Эгамбердиевна***
*Старший преподаватель, Ферганский государственный университет*
*shaxlonematova74@gmail.com*

***Аннотация:*** *В статье исследуются теоретические и практические аспекты применения современных информационных технологий в управлении качеством услуг на предприятиях сферы услуг и обеспечении экономической безопасности малого бизнеса. Рассматривается влияние цифровизации на совершенствование управленческих процессов, повышение качества обслуживания и укрепление конкурентоспособности предприятий. Особое внимание уделяется автоматизации бизнес-процессов, цифровым платформам, CRM-системам, аналитическим инструментам и защите информационных ресурсов. Определены возможности цифровых решений в оптимизации затрат, рациональном использовании ресурсов, повышении финансовой устойчивости и предупреждении операционных рисков. Обоснована необходимость формирования интегрированной системы управления качеством услуг на основе цифрового мониторинга, оценки эффективности деятельности и удовлетворённости потребителей. По результатам исследования разработаны научно-практические рекомендации по совершенствованию механизмов управления качеством услуг, расширению внедрения инновационных технологий и укреплению экономической безопасности субъектов малого бизнеса. Практическая значимость работы заключается в возможности использования предложенных рекомендаций для повышения эффективности управления, адаптации предприятий к цифровым изменениям и обеспечения устойчивого развития сферы услуг.*

***Ключевые слова:*** *качество услуг, ИТ-решения, малый бизнес, экономическая безопасность, цифровое управление, CRM-системы, управление рисками, автоматизация бизнес-процессов, цифровая трансформация, конкурентоспособность, финансовая устойчивость, инновационные технологии.*

## ВВЕДЕНИЕ

В мире проводится ряд научных исследований, направленных на повышение функциональной эффективности процессов управления деятельностью предприятий сферы услуг на основе широкого использования внутренних возможностей, формирование новых методов и критериев, повышение уровня конкурентоспособности создаваемых услуг, оптимизацию управления персоналом предприятий отрасли, улучшение качества услуг с учётом существующих потребностей, совершенствование методологии оценки эффективности управления [12]. В настоящее время в мировой практике научные исследования проводятся по таким приоритетным направлениям, как цифровизация сферы услуг, увеличение объёма экспорта услуг в общей

структуре экспорта, повышение доходов населения за счёт создания современных видов услуг, увеличение доли услуг в структуре валового внутреннего продукта посредством создания новых технологических видов услуг [15].

В нашей стране развитие сферы услуг рассматривается как один из важных факторов и направлений структурной трансформации и диверсификации национальной экономики, обеспечения занятости, повышения доходов и качества жизни населения.

Задача «ускоренного развития сферы услуг, повышения роли и доли услуг в формировании валового внутреннего продукта, коренного изменения структуры оказываемых услуг, прежде всего за счёт их современных высокотехнологичных видов» имеет важное значение для структурной трансформации национальной экономики и увеличения объёма валового внутреннего продукта [1].

В новых экономических условиях все хозяйствующие субъекты, стремящиеся к устойчивому функционированию, вынуждены пройти процесс цифровых преобразований. В сфере экономических отношений, не охваченной цифровыми преобразованиями, предприятия ограничиваются традиционными отношениями, что сокращает им возможности использования конкурентных преимуществ в условиях новых экономических систем.

Внедрение современных технологий на всех уровнях бизнес-процессов предполагает не только установку современного оборудования или программного обеспечения, но и принципиальные изменения в управленческих подходах, корпоративной культуре и внешних коммуникациях. В результате повышаются производительность труда каждого работника и степень удовлетворения потребностей клиентов, а предприятие может функционировать как передовая и современная структура. Это означает создание системы рабочих процессов, называемой «цифровой бизнес-системой» [16]. С учётом того, что в условиях цифровых преобразований начальное и конечное звенья цепочки деятельности всех экономических структур зависят от связей с потребителями, организация и управление деятельностью формируются на основе цифровых платформ.

В новой трактовке инноваций центральное место занимают цифровые платформы и новая идея потребления, основанная на необходимости глубокого воздействия на потребителя. В результате экономическая деятельность становится более активной на платформенной основе, и потребителям по различным схемам предлагаются продукты или услуги.

В широко применяемых сегодня системах функции доставки клиентам постоянно персонализируются, а операции, осуществляемые различными субъектами в отношении предлагаемых продуктов и услуг, оптимизируются. В результате возникают концепции «умная энергетика», «умная транспортная система», «умное оборудование», «умное предприятие», «умный дом», «умный город», «умная информация и аналитика», «умная медицина» и другие [15]. Основные сложности практической реализации этих концепций выражаются во

взаимосвязи технологических, организационных, экономических и иных аспектов управленческих решений, принимаемых на основе управленческих платформ. В современных условиях глобализации и цифровой экономики сектор услуг является одной из наиболее быстро развивающихся отраслей национальной экономики. Устойчивое функционирование субъектов малого бизнеса и частного предпринимательства напрямую зависит от уровня качества услуг. Качество услуг не только обеспечивает удовлетворённость потребителей, но и укрепляет конкурентоспособность предприятия на рынке, его финансовую устойчивость и экономическую безопасность.

Стремительное развитие современных информационных технологий коренным образом меняет механизмы управления качеством услуг. Цифровые платформы, автоматизированные системы контроля и онлайн-инструменты анализа позволяют оптимизировать процессы оказания услуг, снизить влияние человеческого фактора и оперативно принимать управленческие решения. В этом аспекте эффективное использование ИТ-решений приобретает стратегическое значение для обеспечения экономической безопасности субъектов малого бизнеса.

## АНАЛИЗ ЛИТЕРАТУРЫ

Понятие качества услуг является одним из основных факторов, обеспечивающих конкурентоспособность в сфере услуг, и отражает степень удовлетворения потребностей и ожиданий потребителей. В научных источниках качество услуг оценивается не только по совершенству конечного результата, но и по особенностям процесса её оказания. Содержание данной категории формировалось под влиянием развития рынка услуг, усиления конкурентной среды и усложнения требований потребителей.

В ходе изучения научной литературы применены методы теоретического анализа, сравнительного сопоставления и систематизации научных подходов. Это позволило выявить основные направления исследования категории «качество услуг» и определить особенности её трактовки различными учёными.

Одним из распространённых подходов к определению качества услуг является концепция А. Парасурамана, В. Зейтамль и Л. Берри [14]. Данные учёные предлагают оценивать качество услуг через разрыв между ожиданиями потребителей и фактически воспринятым качеством предоставленных услуг. В рамках маркетингового подхода Ф. Котлер связывает качество услуг со степенью удовлетворения потребностей потребителей. Согласно его научным положениям, высокое качество услуг способствует повышению удовлетворённости потребителей, формированию долгосрочной клиентской базы и укреплению конкурентоспособности предприятия [3].

В частности, И. М. Лифиц объясняет качество услуг степенью соответствия потребностям потребителей и стабильностью процесса оказания услуг [6]. М. В. Виноградова рассматривает качество услуг как неотъемлемую составляющую маркетинга услуг и определяет его в качестве одного из основных факторов формирования потребительской удовлетворённости [5].

На основе сравнительного анализа рассмотренных научных концепций выявлены различия в акцентах исследователей: одни авторы рассматривают качество услуг преимущественно с позиции потребительских ожиданий, другие — через соответствие потребностям, стабильность обслуживания и маркетинговую результативность. Использование метода систематизации позволило сгруппировать научные подходы по основным содержательным признакам, а метод логического обобщения — определить общие характеристики рассматриваемой категории.

Таким образом, проведённый анализ научной литературы показывает, что качество услуг представляет собой многофакторную экономическую категорию, формирование которой непосредственно связано с удовлетворённостью потребителей, процессом оказания услуг, эффективностью управления и конкурентной средой.

## МЕТОДОЛОГИЯ

Исследование направлено на выявление влияния современных информационных технологий на управление качеством услуг и обеспечение экономической безопасности субъектов малого бизнеса в условиях цифровой трансформации экономики. Методологическую основу исследования составили системный, комплексный и структурно-функциональный подходы, позволяющие рассмотреть цифровизацию бизнес-процессов, качество обслуживания потребителей и экономическую безопасность предприятий как взаимосвязанные направления управления.

В процессе исследования применялись общенаучные и специальные методы, включая статистический, сравнительный, системный, структурно-функциональный анализ, экспертную оценку, методы научной абстракции, обобщения и синтеза [7].

На первом этапе исследования с использованием методов анализа научной литературы и систематизации были изучены теоретические положения отечественных и зарубежных авторов, посвящённые цифровизации сферы услуг, управлению качеством обслуживания и экономической безопасности малого бизнеса. Это позволило определить основные направления влияния информационных технологий на эффективность деятельности предприятий.

На втором этапе применялись статистический и сравнительный методы. Статистический метод использовался для изучения динамики развития рынка услуг, анализа показателей деятельности предприятий и определения тенденций внедрения цифровых технологий. Сравнительный анализ позволил выявить особенности отечественной практики использования информационных технологий и сопоставить их с международным опытом.

На третьем этапе посредством системного и структурно-функционального методов исследовалась взаимосвязь цифровизации управленческих процессов, качества обслуживания, рационального использования ресурсов и экономической безопасности предприятий. Особое внимание уделялось функциональным возможностям CRM-систем, аналитических платформ и

автоматизированных инструментов в повышении оперативности управленческих решений, совершенствовании взаимодействия с клиентами и оптимизации хозяйственных процессов.

На четвёртом этапе использовались методы экспертной оценки, научной абстракции и обобщения. Экспертная оценка предусматривала выявление организационных, финансовых и информационных рисков, связанных с внедрением цифровых технологий. Методы научной абстракции и обобщения применялись для выделения наиболее значимых факторов цифровой трансформации, систематизации результатов анализа и формирования научно-практических выводов.

Информационную базу исследования составили официальные статистические данные Республики Узбекистан, нормативно-правовые документы, аналитические материалы, научные публикации отечественных и зарубежных исследователей, а также информационные материалы, отражающие тенденции развития цифровых технологий в сфере услуг [13].

Для оценки результативности внедрения цифровых решений были определены качественные и количественные показатели, характеризующие скорость обслуживания клиентов, уровень потребительской удовлетворённости, количество поступивших жалоб, величину операционных затрат, финансовую устойчивость предприятий и уровень защищённости информационных ресурсов. Указанные показатели рассматривались как взаимодополняющие критерии оценки эффективности цифровизации управленческих процессов.

На заключительном этапе исследования на основе систематизации и обобщения полученных результатов сформированы научно-практические рекомендации, направленные на совершенствование системы управления качеством услуг, повышение эффективности использования цифровых инструментов, минимизацию хозяйственных и информационных рисков, а также укрепление экономической безопасности субъектов малого бизнеса в условиях цифровой трансформации экономики.

## АНАЛИЗ И РЕЗУЛЬТАТЫ

В условиях цифровой экономики устойчивое развитие и стратегическое прогрессирование предприятий сферы услуг относятся к числу актуальных вопросов. Процесс цифровизации позволяет не только автоматизировать деятельность по оказанию услуг и оптимизировать операционные процессы, но и создаёт благоприятную институциональную среду для организации взаимодействия с клиентами в интерактивной и индивидуализированной форме. Поскольку в современных условиях потребительский спрос динамично меняется, оказание услуг в режиме реального времени на основе цифровых технологий, разработка адаптированных предложений и систематический мониторинг качества услуг выступают важной детерминантой, обеспечивающей конкурентоспособность сферы услуг. Внедрение передовых цифровых технологий, таких как искусственный интеллект, Интернет вещей (Internet of Things, IoT) и Big Data, способствует расширению спектра услуг, рациональному

использованию ресурсов производства и оказания услуг, снижению затрат и практическому применению принципов экологической устойчивости [15].

При оценке уровня цифровых систем управления и экономической безопасности на предприятиях сферы услуг применяется интегрированный и многофакторный подход, в рамках которого комплексно анализируются показатели финансовой устойчивости, информационной безопасности, операционной эффективности и управления рисками.

С помощью системного, сравнительного, статистического методов и метода экспертной оценки качество услуг было сопоставлено с традиционными методами, и определена эффективность ИТ-решений.

ИТ-решения, основанные на информационно-коммуникационных технологиях, стали важным инструментом оптимизации управленческих процессов в современной экономике, эффективного использования ресурсов и обеспечения системного контроля над качеством услуг. С научной точки зрения под ИТ-решениями понимается совокупность программных, технических и организационных механизмов, служащих организации на базе цифровых платформ автоматизации деятельности предприятия, обработки, хранения и анализа данных, а также процессов принятия управленческих решений. Они позволяют управлять бизнес-процессами посредством интегрированных информационных систем, осуществлять мониторинг операционной деятельности и вести стратегическое планирование на основе данных.

**Таблица 1**

**Влияние современных ИТ-решений на качество услуг и экономическую безопасность**

| № | Вид ИТ-решения | Влияние на показатели качества услуг | Влияние на экономическую безопасность |
|---|---|---|---|
| 1 | CRM-системы | Повышаются качество и оперативность работы с клиентами | Обеспечивается стабильность доходов |
| 2 | Автоматизированные системы мониторинга | Устанавливается постоянный контроль над качеством услуг | Сокращаются внутренние злоупотребления |
| 3 | Системы онлайн-заказа и платежей | Повышается удобство оказания услуг | Усиливается финансовая прозрачность |
| 4 | Big Data и аналитика | Выявляются потребности клиентов | Создаётся возможность прогнозирования рисков |
| 5 | Системы на основе искусственного интеллекта | Сокращается количество ошибок | Усиливается стратегическая безопасность |

В контексте управления качеством услуг ИТ-решения приобретают особое значение. Качество услуг — многофакторная и сложная категория, характеризуемая удовлетворённостью клиента, скоростью, надёжностью и стабильностью оказания услуг, а также уровнем индивидуализированного подхода. Если в традиционной модели управления оценка показателей качества услуг носила преимущественно субъективный и ретроспективный характер, то

цифровые системы позволяют осуществлять этот процесс в режиме реального времени на основе точных и измеримых индикаторов. Например, такие показатели, как время обработки обращений клиентов, количество жалоб, уровень выполнения услуг (SLA), индекс удовлетворённости клиентов (CSAT), рассчитываются через ИТ-платформы автоматически [12]. ИТ-решения служат стандартизации и оптимизации процессов оказания услуг. Автоматизированные системы сокращают ошибки, связанные с человеческим фактором, устраняют необходимость повторного ввода данных и обеспечивают прозрачность операционных процессов. В результате повышается стабильность качества услуг и укрепляется уровень надёжности оказываемых клиентам услуг. Это, в свою очередь, усиливает конкурентоспособность предприятия.

Ещё одним важным аспектом ИТ-решений является возможность обеспечения с их помощью экономической безопасности. Экономическая безопасность определяется финансовой устойчивостью предприятия, устойчивостью к рискам и степенью защищённости от внутренних и внешних угроз. Цифровые системы управления позволяют осуществлять мониторинг финансовых операций в режиме реального времени, выявлять подозрительные транзакции, анализировать расходы и контролировать бюджетную дисциплину. Это снижает такие риски, как мошенничество, неправильные расчёты или неэффективное расходование финансовых ресурсов.

Кроме того, база данных, сформированная на основе ИТ-решений, служит важным источником информации при принятии стратегических управленческих решений. С помощью аналитических инструментов разрабатываются прогнозы по рыночным тенденциям, поведению клиентов и эффективности услуг. В рамках концепции управления на основе данных (data-driven management) снижается субъективность процесса принятия решений и повышается эффективность управления.

ИТ-решения в управлении качеством услуг выступают не только как технический инструмент, но и как комплексный механизм управления. Обеспечивая оперативность, точность и прозрачность процесса оказания услуг, они повышают удовлетворённость клиентов и укрепляют экономическую безопасность предприятия. В условиях цифровой трансформации использование ИТ-решений становится стратегическим фактором достижения устойчивого развития и долгосрочного конкурентного преимущества в сфере услуг.

**Таблица 2**

**Общая тенденция рынка услуг в 2021–2025 годах**

| Год | Объём услуг январь–ноябрь / год) | Рост (%) (годовой) | Примечание |
|---|---|---|---|
| 2021 | 257,2 трлн | — | Общий объём рыночных услуг (январь–ноябрь) (Статистика Узбекистана) |
| 2022 | 329,3 трлн | +28% | Рост по сравнению с предыдущим годом (Статистика Узбекистана) |

| | | | |
|---|---|---|---|
| 2023 | 574,8 трлн | +75% | Процесс роста продолжился (Статистика Узбекистана) |
| 2024 | 735,6 трлн | +28% | Итоги января–ноября (Статистика Узбекистана) |
| 2025 | 916 трлн | +14,6% | Итоги января–ноября (Статистика Узбекистана) |

В течение 2021–2025 годов в Узбекистане наблюдался устойчивый рост объёма рынка услуг высокими темпами. Согласно данным таблицы, объём рынка услуг, составлявший в 2021 году 257,2 трлн сумов, к 2025 году достиг 916 трлн сумов, то есть вырос почти в 3,5 раза [13]. Это свидетельствует о том, что сектор услуг приобретает стратегическое значение в экономике страны и что его доля в формировании валового внутреннего продукта последовательно укрепляется.

**Таблица-3**

**Структурные показатели по отдельным видам услуг**

*(2025 год, период январь–июль)*

| **Вид услуг** | **Доля (%) (январь–июль 2025 г.)** |
|---|---|
| Транспортные услуги | 18,1% |
| Торговые услуги | 18,0% |
| Финансовые услуги | 17,1% |
| Услуги связи / ИТ-услуги | 7,7% |
| Образовательные услуги | 3,8% |
| Услуги проживания и питания | 20,4% |

В целом динамика рынка услуг в 2021–2025 годах подтверждает превращение сектора услуг в Узбекистане в драйверную отрасль, а также расширение инвестиционной привлекательности и элементов цифровой экономики. Это, в свою очередь, указывает на необходимость повышения качества услуг и дальнейшего расширения использования современных ИТ-решений в предстоящие годы.

По данным за январь–июль 2025 года, в секторе услуг лидирующую долю занимают услуги проживания и питания, транспортные и торговые услуги [13]. Это показывает приоритетность потребительских и инфраструктурных направлений в структуре рынка услуг.

Финансовые и ИТ-услуги проявляются как перспективный сегмент, связанный с модернизацией экономики и процессами цифровой трансформации. В целом структура сектора услуг подтверждает расширение экономической активности и необходимость повышения качества и эффективности в отрасли.

Полученные результаты подтверждают, что использование ИТ-решений в управлении качеством услуг создаёт для субъектов малого бизнеса не только технологическое, но и стратегическое преимущество [8]. Наряду с ростом качества услуг посредством цифровых систем управления сокращаются и факторы, угрожающие экономической безопасности. Это является важным фактором обеспечения устойчивого развития малого бизнеса.

## ОБСУЖДЕНИЕ

Результаты проведённого исследования подтверждают, что внедрение современных информационных технологий является одним из ключевых факторов совершенствования системы управления качеством услуг и обеспечения экономической безопасности субъектов малого бизнеса. В отличие от традиционных методов управления, основанных преимущественно на периодическом контроле и субъективной оценке результатов деятельности, цифровые инструменты обеспечивают непрерывный мониторинг качества обслуживания, оперативный анализ информации и своевременное выявление потенциальных угроз.

В ходе исследования установлено, что применение CRM-систем, автоматизированных платформ мониторинга, электронных платежных инструментов и технологий Big Data способствует повышению прозрачности бизнес-процессов, улучшению взаимодействия с потребителями и рациональному использованию финансовых и материальных ресурсов [16]. Особое значение данные инструменты приобретают для малых предприятий, поскольку позволяют оптимизировать управленческие расходы и повышать эффективность деятельности без существенного увеличения организационных ресурсов.

Анализ динамики рынка услуг Узбекистана за 2021–2025 годы свидетельствует о расширении масштабов деятельности предприятий сферы услуг и усилении необходимости внедрения цифровых механизмов управления. Увеличение объёмов рынка сопровождается ростом требований потребителей к оперативности, доступности и индивидуализации обслуживания. В этих условиях цифровизация становится не только инструментом повышения производительности, но и необходимым условием сохранения конкурентных позиций предприятий.

Вместе с тем результаты исследования показывают, что положительное влияние ИТ-решений не ограничивается повышением качества обслуживания. Их использование непосредственно связано с укреплением экономической безопасности предприятий. В частности, автоматизация финансовых операций, цифровой контроль расходов, защита информационных ресурсов и анализ операционных рисков позволяют снижать вероятность возникновения финансовых потерь, внутренних злоупотреблений и управленческих ошибок.

Следует отметить, что эффективность цифровой трансформации во многом зависит от уровня цифровой компетентности персонала, финансовых возможностей предприятия и степени интеграции информационных систем в общую структуру управления. Для субъектов малого бизнеса определёнными ограничениями остаются затраты на внедрение технологий, недостаточная квалификация работников, риски утечки информации и зависимость от внешних цифровых платформ [7]. Поэтому внедрение инновационных решений должно сопровождаться совершенствованием внутреннего контроля, повышением квалификации сотрудников и формированием эффективной системы информационной безопасности.

Таким образом, обсуждение полученных результатов позволяет сделать вывод о необходимости комплексного подхода к цифровизации предприятий сферы услуг. Наиболее эффективной представляется интеграция инструментов управления качеством обслуживания, финансового мониторинга, анализа потребительского поведения и управления рисками в единую цифровую систему. Такой подход обеспечивает взаимосвязь между удовлетворённостью потребителей, операционной эффективностью и экономической устойчивостью предприятия, создавая предпосылки для его долгосрочного конкурентного развития.

## ЗАКЛЮЧЕНИЕ

В заключение следует отметить, что использование современных ИТ-решений в управлении качеством услуг является важным средством обеспечения экономической безопасности субъектов малого бизнеса. Благодаря внедрению цифровых технологий повышается качество услуг, снижаются риски и обеспечивается эффективность управления. Поэтому ускорение цифровой трансформации в сфере услуг является актуальной задачей. Использование современных ИТ-решений в управлении качеством услуг — важный стратегический фактор обеспечения экономической безопасности субъектов малого бизнеса. Цифровые системы управления укрепляют конкурентоспособность предприятий за счёт автоматизации процессов оказания услуг, обеспечения операционной прозрачности и повышения уровня удовлетворённости клиентов. Установлено, что после внедрения ИТ-решений показатели скорости оказания услуг, удовлетворённости клиентов и финансовой устойчивости существенно улучшились, а уровень ошибок и жалоб снизился. Это подтверждает положительное влияние процессов цифровой трансформации на деятельность малого бизнеса.

В целом ускорение цифровой трансформации в сфере услуг, широкое внедрение CRM-систем и аналитических платформ является важным условием устойчивого развития малого бизнеса и достижения долгосрочного конкурентного преимущества. При этом особое значение приобретает формирование единой системы цифрового контроля, объединяющей мониторинг качества обслуживания, финансовых показателей и потенциальных рисков. Малому бизнесу рекомендуется поэтапно внедрять доступные облачные сервисы, автоматизированные инструменты анализа данных и механизмы защиты информации. Реализация данных мероприятий позволит повысить обоснованность управленческих решений, сократить непроизводительные расходы и укрепить доверие потребителей. Перспективным направлением дальнейших исследований является разработка интегральной методики оценки влияния цифровых технологий на качество услуг и уровень экономической безопасности предприятий [10].

## СПИСОК ИСПОЛЬЗОВАННОЙ ЛИТЕРАТУРЫ

1. Указ Президента Республики Узбекистан от 7 февраля 2017 года № УП-4947 «О Стратегии действий по дальнейшему развитию Республики Узбекистан».

https://lex.uz/docs/3107036.
2. Porter, M. E. (2008). Competitive advantage. Free Press.
3. Котлер Ф. Маркетинг услуг. – СПб.: Питер, 2018. – 352 с.
4. Деминг Э. Выход из кризиса. – М.: Альпина Бизнес Букс, 2007. – 370 с.
5. Виноградова М.В. Маркетинг услуг. – М.: ИНФРА-М, 2018. – 256 с.
6. Лифиц И.М. Качество продукции и услуг. – М.: Юрайт, 2016. – 412 с.
7. Толаганов Б. Информационные системы и цифровая трансформация. – Ташкент: Изд-во ТУИТ, 2021.
8. Нематова Ш. (2023). Взаимосвязь менеджмента качества и человеческого капитала в сфере оказания услуг. Научный журнал Ферганского государственного университета, 4(2), 45–53.
9. Нематова Ш. Инновационные управленческие подходы в повышении качества услуг. – Журнал «Экономика Нового Узбекистана», № 10, 2025. – С. 111–115.
10. Нематова Ш. Э. Совершенствование механизмов управления качеством услуг в условиях цифровой трансформации. – Proceeding XII International Conference «Industrial Technologies and Engineering» ICITE – 2025, Казахстан, 13–14 ноября 2025 г.
11. Нематова Ш. Э. Совершенствование механизмов управления качеством услуг на предприятиях сферы услуг. – Научно-электронный журнал «Цифровая экономика», № 11.
12. Laudon K.C., Laudon J.P. Management Information Systems: Managing the Digital Firm. – 16th ed. – Pearson, 2021.
13. O‘zbekiston Respublikasi Davlat statistika qo‘mitasi. Xizmatlar bozori rivojlanish tendensiyalari bo‘yicha rasmiy statistik ma'lumotlari. – stat.uz, 2025.
14. Parasuraman A., Zeithaml V.A., Berry L.L. SERVQUAL: A Multiple-Item Scale for Measuring Consumer Perceptions of Service Quality // Journal of Retailing. – 1988. – Vol. 64, No. 1. – P. 12–40.
15. Turban E., Volonino L., Wood G.R. Information Technology for Management: On-Demand Strategies for Performance, Growth and Sustainability. – 11th ed. – Wiley, 2021.
16. Чаффи Э. Электронный бизнес и электронная коммерция. – М.: Вильямс, 2019. – 800 с.