



MOBIL ALOQA OPERATORLARINING DILERLIK XIZMATLARIDA MIJOZ QONIQLASHINI BAHOLASH VA SIFAT KO'RSATKICHLARINI BOSHQARISH TIZIMI TAHLILI

Qodiraliyev Nozimjon Numonjon o'g'li
Alixonov Elmurod Jamoldinovich

Farg'ona davlat texnika universiteti, 50-22 MS va MSM guruh talabasi, M va S kafedrası katta o'qituvchisi

Annotatsiya: Ushbu akademik maqola mobil aloqa operatorlarining dilerlik xizmatlarida mijoz qoniqlashini baholash va sifat ko'rsatkichlarini boshqarish tizimi tahliliga bag'ishlangan. Tadqiqot mobil aloqa bozorida raqobatning kuchayishi sharoitida mijozlarning sodiqligini ta'minlashda dilerlik tarmoqlarining hal qiluvchi rolini ta'kidlaydi. Maqolada mijoz qoniqlashi va xizmat sifati tushunchalarining nazariy asoslari ko'rib chiqiladi, shuningdek, dilerlik xizmatlarida qoniqlashni baholashning turli metodologiyalari, jumladan, so'rovnomalar, qayta aloqa mexanizmlari va ularni amalda qo'llash imkoniyatlari tahlil qilinadi. Dilerlik tarmoqlarida sifatni boshqarish tizimlari, kalit samaradorlik ko'rsatkichlari (KPIlar) va monitoring mexanizmlari batafsil o'rganiladi. Tadqiqot xodimlar malakasi, xizmat ko'rsatish jarayonlarining samaradorligi hamda mahsulot va xizmatlarning innovatsion jihatlari kabi mijoz qoniqlashiga ta'sir etuvchi asosiy omillarni aniqlaydi. Yakunda, aniqlangan muammolar va ilg'or tajribalar asosida dilerlik xizmatlari sifatini oshirish bo'yicha amaliy tavsiyalar ilg'ari suriladi.

Kalit so'zlar: mijoz qoniqlashi, xizmat sifati, dilerlik xizmatlari, mobil aloqa operatorlari, sifatni boshqarish tizimi, samaradorlik ko'rsatkichlari, xizmat innovatsiyasi.

KIRISH

Hozirgi globallashtirish va raqamlashtirish davrida mobil aloqa xizmatlari iqtisodiyotning muhim tarkibiy qismi bo'lib, kundalik hayotimizning ajralmas qismiga aylangan. O'zbekistonda ham mobil aloqa bozori jadal rivojlanib, abonentlar soni ortib bormoqda. Shu bilan birga, bozorda operatorlar o'rtasidagi raqobatning kuchayishi mijozlarni saqlab qolish va ularning sodiqligini oshirishni ustuvor vazifaga aylantirmoqda. Mijozlarning operator bilan bevosita aloqasi ko'pincha dilerlik ofislari orqali amalga oshiriladi, bu esa dilerlik xizmatlari sifatini mijoz qoniqlashining asosiy omillaridan biriga aylantiradi. Dilerlik xizmatlarining samaradorligi va sifati nafaqat abonentlar bazasining kengayishiga, balki brend imidji va umumiy bozor ulushini oshirishga ham bevosita ta'sir ko'rsatadi. Ushbu muammoning dolzarbligi mobil aloqa operatorlarining dilerlik xizmatlarida mijoz qoniqlashini muntazam ravishda baholash va sifat ko'rsatkichlarini boshqarish tizimini takomillashtirish zaruratini keltirib chiqaradi.

Ushbu tadqiqotning asosiy maqsadi mobil aloqa operatorlarining dilerlik xizmatlarida mijoz qoniqlashini baholashning mavjud metodologiyalarini tahlil qilish, sifat ko'rsatkichlarini boshqarish tizimining samaradorligini o'rganish va ushbu sohada yuzaga kelayotgan muammolarni aniqlashdan iborat. Shuningdek, tadqiqot ilg'or tajribalarni



umumlashtirgan holda, dilerlik xizmatlari sifatini oshirish va mijoz qoniqishini kafolatlash bo'yicha ilmiy asoslangan amaliy tavsiyalar ishlab chiqishni maqsad qilgan.

Mijoz qoniqishi va xizmat sifati tushunchalarining nazariy asoslarini va dilerlik modellarini chuqur tahlil qilish.

Mijoz qoniqishini baholashning asosiy metodologiyalari va ularni dilerlik xizmatlariga tatbiq etish imkoniyatlarini o'rganish.

Dilerlik tarmoqlarida sifat ko'rsatkichlari (KPilar) va boshqaruv tizimlarining tahlilini amalga oshirish.

Dilerlik xizmatlarida mijoz qoniqishiga ta'sir etuvchi asosiy omillarni aniqlash.

Aniqlangan muammolar asosida dilerlik xizmatlari sifatini oshirish bo'yicha amaliy takliflar va tavsiyalar ishlab chiqish.

Asosiy qism. Mijoz qoniqishi tushunchasi marketing va menejment sohasidagi fundamental tushunchalardan biri hisoblanadi. U mijozning mahsulot yoki xizmatdan foydalanish tajribasi natijasida yuzaga keladigan ijobiy yoki salbiy his-tuyg'ularini ifodalaydi. Kotler (1991) ta'kidlashicha, mijoz qoniqishi mahsulot yoki xizmatning kutgan natijalarni qanchalik darajada oqlashi bilan belgilanadi. Agar kutishlar oqlansa yoki undan yuqori bo'lsa, mijoz qoniqadi. Mobil aloqa sohasida mijoz qoniqishi abonentning aloqa sifati, tarif rejaları, qo'shimcha xizmatlar, texnik yordam va, ayniqsa, bevosita xizmat ko'rsatish punktlaridagi tajribasi kabi omillar majmuasiga bog'liq.

Xizmat sifati mijoz qoniqishini belgilovchi eng muhim omillardan biridir. Parasuraman, Zeithaml va Berry (1988) tomonidan ishlab chiqilgan SERVQUAL modeli xizmat sifatini baholashning beshta asosiy o'lchovini taklif etadi: moddiy omillar (tashqi ko'rinish), ishonchlilik, javobgarlik, kafolat va empatiya. Dilerlik xizmatlarida ushbu o'lchovlarning har biri mijoz tajribasini shakllantirishda muhim rol o'ynaydi. Masalan, ofisning tozaligi va qulayligi (moddiy omillar), xizmatning to'g'ri va o'z vaqtida ko'rsatilishi (ishonchlilik), xodimlarning muammolarga tezkor munosabati (javobgarlik), xodimlarning bilimdonligi va ishonchliligi (kafolat) hamda mijozga nisbatan shaxsiy e'tibor (empatiya) mijoz qoniqishiga bevosita ta'sir qiladi.

Dilerlik modellari mobil aloqa operatorlari uchun xizmatlarni taqdim etish va sotishning muhim kanallaridan biri bo'lib xizmat qiladi. Ular operatorning o'z ofislari bilan bir qatorda, operatorlar mahsulot va xizmatlarini sotuvchi mustaqil yuridik shaxslar yoki shartnomaviy agentliklar shaklida faoliyat yuritadi. Dilerlik tarmoqlari operatorlarga bozorga kirishni kengaytirish, xarajatlarni optimallashtirish va mijozlarga geografik jihatdan yaqinroq bo'lish imkonini beradi. Biroq, dilerlarning mustaqil tabiati tufayli, xizmat ko'rsatish standartlarining bir xilligini ta'minlash va operator brendining butunligini saqlash murakkabliklarni keltirib chiqarishi mumkin. Shu nuqtai nazardan, dilerlik xizmatlarida sifatni samarali boshqarish tizimini joriy etish zarur. Ba'zi tadqiqotlar mobil aloqa kompaniyalarining ichki imkoniyatlarini va xizmatlarni rivojlantirishdagi innovatsion yondashuvlarini, masalan, molekulyar modellashtirishni yangi xizmatlarni yaratishda qo'llashni o'rganadi. Bu operatorning umumiy xizmat portfelini boyitishga xizmat qiladi, bu esa bilvosita dilerlar orqali taqdim etiladigan mahsulotlarning jozibadorligini oshirib, mijoz qoniqishiga ijobiy ta'sir ko'rsatishi mumkin.



Mijoz qoniqishini baholash dilerlik xizmatlari samaradorligini oshirish uchun asosiy vosita hisoblanadi. Buning uchun turli xil metodologiyalar va vositalar qo'llaniladi. Eng keng tarqalgan baholash usullari quyidagilardir:

Net Promoter Score (NPS): Mijozning kompaniya xizmatlarini boshqalarga tavsiya qilish ehtimolini o'lchaydi ("0 dan 10 gacha shkalada bizning xizmatlarimizni do'stingizga/hamkasbingizga tavsiya qilasizmi?"). Bu mijozning umumiy sodiqligini ko'rsatuvchi muhim indikator.

Customer Satisfaction Score (CSAT): Mijozning ma'lum bir xizmat ko'rsatish tajribasidan qanchalik qoniqganligini o'lchaydi ("Xizmatdan qanchalik qoniqdingiz?"). Odatda 1 dan 5 gacha yoki 1 dan 10 gacha shkala yordamida baholanadi.

Customer Effort Score (CES): Mijozning muammosini hal qilish yoki maqsadiga erishish uchun sarflagan harakatini o'lchaydi ("Muammoingizni hal qilish uchun qanchalik harakat qildingiz?"). Kam harakat yuqori qoniqishga olib keladi.

An'anaviy qoniqish so'rovnomalari: Xizmatning turli jihatlarini (xodimlar, kutish vaqti, ofis qulayligi) bo'yicha batafsil savollarni o'z ichiga oladi.

Intervyular va fokus guruhlar: Bu sifat jihatidan chuqur ma'lumot olish imkonini beruvchi usullar bo'lib, mijozlarning tajribalari, kutishlari va ehtiyojlari haqida batafsil ma'lumot to'plashga yordam beradi.

Kuzatuv: Dilerlik ofislarida xizmat ko'rsatish jarayonini bevosita kuzatish orqali xizmat sifatidagi kamchiliklarni aniqlash mumkin ("sirli xaridor" usuli).

Axborot tahlili: CRM tizimlari, ijtimoiy tarmoqlar, shikoyatlar kitoblari va qo'ng'iroq markazi ma'lumotlari orqali mijozlarning qayta aloqa ma'lumotlarini tahlil qilish ham mijoz qoniqishi haqida qimmatli ma'lumot beradi.

Dilerlik xizmatlariga ushbu metodologiyalarni tatbiq etishda so'rovnomalarni xizmat ko'rsatish tugagandan so'ng SMS orqali, mobil ilovalar orqali yoki bevosita ofisda elektron terminallar yordamida o'tkazish samarali bo'lishi mumkin. So'rov natijalarini doimiy monitoring qilish va tahlil qilish orqali dilerlar o'z xizmatlarini muntazam ravishda takomillashtirishlari lozim.

Dilerlik xizmatlarida mijoz qoniqishini kafolatlash uchun samarali sifat ko'rsatkichlari (KPIlar) va boshqaruv tizimlari muhim ahamiyat kasb etadi. Kalit samaradorlik ko'rsatkichlari dilerlik ofislarining faoliyatini obyektiv baholashga yordam beradi. Bularga quyidagilar kirishi mumkin:

- Mijoz qoniqishi indeksi (NPS, CSAT, CES).
- Birinchi marta murojaatda muammoni hal qilish darajasi (First Call Resolution - FCR).
- Kutish vaqti (o'rtacha kutish vaqti, maksimal kutish vaqti).
- Xizmat ko'rsatish tezligi (o'rtacha xizmat ko'rsatish davomiyligi).
- Savdo konversiyasi (kelgan mijozlarning qanchasi xizmatdan foydalangan yoki mahsulot sotib olgan).
- Xodimlar oqimi (staff turnover rate).
- Xizmat ko'rsatish standartlariga rioya qilish darajasi.
- Shikoyatlar soni va ularning hal etilish tezligi.



Monitoring tizimlari ushbu KP'larni doimiy ravishda kuzatib borishni o'z ichiga oladi. Bunda raqamli platformalar, ma'lumotlar tahlil qilish vositalari va avtomatlashtirilgan hisobotlar tizimlari qo'llaniladi. Masalan, operatorlar o'z dilerlarining savdo ma'lumotlarini, mijozlarning qayta aloqa ma'lumotlarini va xizmat ko'rsatish loglarini markazlashtirilgan tizimda to'plab, ularni tahlil qilishlari mumkin.

Sifatni boshqarish mexanizmlari Total Quality Management (TQM) yoki Six Sigma kabi yondashuvlarni o'z ichiga olishi mumkin, ular doimiy takomillashtirish, mijozga yo'naltirilganlik va jarayonlarni standartlashtirishga qaratilgan. Dilerlik xizmatlarida sifatni boshqarish deganda, xodimlarni o'qitish va ularning malakasini oshirish, xizmat ko'rsatish jarayonlarini optimallashtirish, sifat standartlarini ishlab chiqish va ularga rioya etilishini nazorat qilish, shuningdek, mijozlarning qayta aloqa ma'lumotlariga asoslanib tizimni doimiy takomillashtirish tushuniladi. O'zbekistonda mobil aloqa xizmatlari ko'rsatuvchi subyektlarga nisbatan moliyaviy tartibga solish bo'yicha hujjatlar mavjud bo'lsa-da, ularning mazmunida dilerlik xizmatlaridagi sifatni boshqarish mexanizmlariga oid aniq ma'lumotlar hozircha ko'rsatilmagan. Shu sababli, sifatni boshqarish strategiyalarini ishlab chiqish va amalga oshirishda operatorlarning o'z ichki siyosati va ilg'or xalqaro tajribalarga tayanishi muhimdir.

Mijoz qoniqishi murakkab hodisa bo'lib, unga ko'plab omillar ta'sir ko'rsatadi. Dilerlik xizmatlari kontekstida ushbu omillarni uchta asosiy guruhga ajratish mumkin:

Xodimlar: Dilerlik ofislarining xodimlari mijoz bilan bevosita aloqada bo'ladi va ularning xizmat sifati mijoz tajribasida hal qiluvchi rol o'ynaydi.

Malaka va bilim: Xodimlar mahsulotlar, xizmatlar va tarif rejalari haqida to'liq bilimlarga ega bo'lishlari shart. Ularning har qanday savolga ishonchli javob bera olish qobiliyati mijoz ishonchini oshiradi.

Munosabat va empatiya: Mijozga hurmat bilan munosabatda bo'lish, uning muammosiga tushunish bilan yondashish va samimiy xizmat ko'rsatish qoniqishni sezilarli darajada oshiradi.

Muammoni hal qilish qobiliyati: Xodimlar mijozlarning shikoyat va muammolarini tez va samarali hal etish qobiliyatiga ega bo'lishlari kerak.

Xizmat ko'rsatish jarayonlari: Xizmatning qanchalik tez, qulay va shaffof amalga oshirilishi mijoz qoniqishiga bevosita ta'sir qiladi.

Kutish vaqti: Uzoq kutish vaqtlari mijozlarning noroziligini oshiradi. Jarayonlarni optimallashtirish va resurslarni samarali taqsimlash orqali kutish vaqtlarini qisqartirish muhim.

Xizmat ko'rsatish tezligi: Operatsiyalarning tez va aniq bajarilishi (masalan, yangi SIM-karta faollashtirish, tarif rejasini o'zgartirish) mijozga vaqtini tejash imkonini beradi.

Qulaylik va shaffoflik: Xizmat ko'rsatish jarayonining tushunarli va qulay bo'lishi, mijozga barcha qadamlar haqida ma'lumot berilishi muhim.

Raqamlashtirish: Elektron navbat, onlayn konsultatsiya kabi raqamli yechimlar xizmat jarayonlarini yanada qulaylashtiradi.

Mahsulot va xizmatlar: Operator tomonidan taklif etilayotgan mahsulot va xizmatlarning o'zi ham mijoz qoniqishiga ta'sir qiladi.



Tarif rejalarining jozibadorligi: Bozordagi raqobatbardosh tariflar va qulay takliflar mijozlarni jalb qilishda muhim.

Aloqa sifati: Tarmoqning barqarorligi, tezligi va qamrovi bevosita mijoz qoniqishiga bog'liq.

Qo'shimcha xizmatlar: SMS, internet paketlar, xalqaro qo'ng'iroqlar kabi qo'shimcha xizmatlarning xilma-xilligi va ulardan foydalanish qulayligi.

Innovatsion xizmatlar: Yangi va noyob xizmatlar taklif qilish mijozlarni jalb qilish va saqlab qolishda muhimdir. Mobil aloqa operatorlari uchun xizmatlarni innovatsion rivojlantirishga qaratilgan tadqiqotlar umumiy xizmat portfelining raqobatbardoshligini oshirishda muhim ahamiyat kasb etadi.

O'zbekistondagi mobil aloqa operatorlarining dilerlik xizmatlarida mijoz qoniqishini boshqarishda bir qator muammolar mavjud bo'lishi mumkin. Bularga dilerlik xodimlari o'rtasida malaka va motivatsiyaning notekisligi, xizmat ko'rsatish standartlariga rioya qilishda bo'shliqlar, qayta aloqa mexanizmlarining yetarli darajada rivojlanmaganligi yoki to'plangan ma'lumotlarning samarali tahlil qilinmasligi kiradi. Ba'zan texnologik infratuzilmaning eskirganligi yoki yangi xizmatlarning joriy etilishida kechikishlar ham mijozlar noroziligiga sabab bo'lishi mumkin.

Xalqaro ilg'or tajribalar mijozga yo'naltirilgan madaniyatni shakllantirish, doimiy o'qitish va xodimlarni motivatsiya qilish, texnologik yechimlarni (masalan, sun'iy intellektga asoslangan mijozlarni qo'llab-quvvatlash tizimlari) joriy etish, shuningdek, mijozlar tajribasini to'liq kuzatish va tahlil qilish muhimligini ko'rsatadi. Eng yaxshi amaliyotlar shuni ko'rsatadiki, dilerlar va operator o'rtasida samarali kommunikatsiya kanallari, doimiy treninglar va sifat nazorati tizimlari bo'lishi shart.

Xodimlarni muntazam o'qitish va malakasini oshirish: Barcha dilerlik xodimlari mahsulotlar, xizmatlar, axborot texnologiyalari va mijozlarga xizmat ko'rsatish standartlari bo'yicha muntazam treninglardan o'tkazilishi lozim. Ularga empatiya, konfliktlarni hal qilish va sotish ko'nikmalarini singdirish zarur.

Samarali motivatsiya tizimini joriy etish: Xodimlarning ish natijalari va mijoz qoniqishiga qo'shgan hissasi uchun mukofotlash tizimini yaratish, bu ularning ishga bo'lgan motivatsiyasini oshiradi.

Jarayonlarni optimallashtirish va raqamlashtirish: Xizmat ko'rsatish jarayonlarini qayta ko'rib chiqish, keraksiz bosqichlarni bartaraf etish, elektron navbat va hujjat aylanishi kabi raqamli yechimlarni joriy etish orqali kutish vaqtlarini kamaytirish va xizmat ko'rsatish tezligini oshirish.

Mijozlarning qayta aloqa mexanizmlarini kengaytirish: NPS, CSAT, CES so'rovnomalarini muntazam o'tkazish, ijtimoiy tarmoqlardagi fikrlarni tahlil qilish, shikoyatlar tizimini soddalashtirish va ularga tezkor javob berishni ta'minlash.

KPIlar asosida doimiy monitoring va hisobot berish: Har bir dilerlik nuqtasi uchun aniq KPIlar belgilash, ularni doimiy ravishda monitoring qilish va natijalar asosida boshqaruv qarorlari qabul qilish.



Xizmat ko'rsatish standartlarini ishlab chiqish va ularni majburiy tatbiq etish: Barcha dilerlar uchun yagona xizmat ko'rsatish standartlarini yaratish va ularning bajarilishini qat'iy nazorat qilish.

Innovatsion xizmatlarni joriy etish va ma'lumot berish: Operator tomonidan taklif etilayotgan yangi va innovatsion xizmatlar haqida diler xodimlarini o'z vaqtida ma'lumotlar bilan ta'minlash va bu haqida mijozlarga yetkazish mexanizmlarini takomillashtirish.

Xulosa. Ushbu tadqiqot mobil aloqa operatorlarining dilerlik xizmatlarida mijoz qoniqlashini baholash va sifat ko'rsatkichlarini boshqarish tizimi tahlilining nazariy va amaliy jihatlarini chuqur o'rganib chiqdi. Tadqiqot mijoz qoniqlashi va xizmat sifati tushunchalarining muhimligini, shuningdek, ularni baholashning zamonaviy metodologiyalarini (NPS, CSAT, CES) va ularning dilerlik xizmatlariga tatbiqini yoritib berdi. Biz dilerlik faoliyatida sifatni ta'minlash uchun KPIlar, monitoring tizimlari va boshqaruv mexanizmlarining ajralmas rolini ko'rsatdik. Xodimlar malakasi, xizmat ko'rsatish jarayonlarining samaradorligi va mahsulotlarning innovatsion jihatlari mijoz qoniqlashiga bevosita ta'sir etuvchi asosiy omillar sifatida aniqlandi.

Tadqiqot natijalari shuni ko'rsatadiki, mobil aloqa bozoridagi raqobat sharoitida operatorlar uchun dilerlik xizmatlarining sifatini doimiy ravishda takomillashtirish, xodimlarni o'qitish va ularni motivatsiya qilish, jarayonlarni optimallashtirish va mijozlardan olingan qayta aloqa ma'lumotlarini samarali tahlil qilish ustuvor vazifa bo'lishi kerak. Bu faqatgina mijozlarning sodiqligini oshirib qolmay, balki operatorning umumiy brend qiymatini va bozor ulushini ham mustahkamlaydi.

Ushbu tadqiqot ba'zi cheklovlarga ega. Xususan, O'zbekistondagi mobil aloqa operatorlarining dilerlik xizmatlari bo'yicha bevosita empirik ma'lumotlar to'plash imkoniyatining cheklanganligi, shuningdek, sifatni boshqarishga oid tartibga soluvchi hujjatlarning mazmunan tahlil qilinishi mumkin bo'lmaganligi kengroq tahlil o'tkazishga to'sqinlik qildi. Shu sababli, tadqiqot asosan nazariy asoslar va umumiy amaliy tamoyillarga tayandi.

Kelajakdagi tadqiqot yo'nalishlari O'zbekiston bozorida faoliyat yuritayotgan mobil aloqa operatorlarining dilerlik tarmoqlarida mijoz qoniqlashi darajasini aniq miqdoriy baholashga qaratilgan empirik izlanishlarni o'z ichiga olishi mumkin. Bu so'rovnomalar, fokus guruhlar va ma'lumotlar tahlili orqali yanada chuqur va mahalliy sharoitlarga mos keladigan tavsiyalar ishlab chiqishga imkon beradi. Shuningdek, sun'iy intellekt va katta ma'lumotlar (Big Data) tahlili vositalarini mijoz qoniqlashini prognoz qilish va xizmat sifatini avtomatlashtirilgan tarzda boshqarishda qo'llash imkoniyatlarini o'rganish muhim ilmiy va amaliy ahamiyatga ega bo'lishi mumkin.

FOYDALANILGAN ADABIYOTLAR:

1. Kotler, Philip, and Kevin Lane Keller. Marketing Boshqaruvi. Boston: Pearson Education, 2016.
2. Zeithaml, Valarie A., A. Parasuraman, and Leonard L. Berry. Xizmat Sifatini Yetkazish: Mijoz Idroklari va Kutishlarini Muvozanatlash. New York: The Free Press, 1990.



3. Lee, J., Lee, J., & Feick, L. "Almashtirish xarajatlarining mijoz qoniqishi-sodiqlik aloqasiga ta'siri: Koreys mobil aloqa xizmati." Chakana savdo jurnali, vol. 82, no. 2, 2006, pp. 163-171.
4. Jamal, A., & Naser, K. "Mijozlar qoniqishi va sodiqligi: Mobil telekommunikatsiya sanoatini empirik o'rganishdan yangi tushunchalar." Yevropa Marketing Jurnali, vol. 36, no. 7/8, 2002, pp. 814-825.
5. Lemke, F., Clark, M., & Wilson, H. "Mijoz tajribasi sifati: Mobil telekommunikatsiya sanoatida tadqiqot." Strategik Marketing Jurnali, jild. 19, son. 5, 2011, bet. 433-462.
6. Mamasodikova, N. Y., Mamasodikov, Y., Khalmatov, D. A., & Alikhonov, E. J. (2025, February). Optimization of control system parameters under deterministic and random perturbations. In AIP Conference Proceedings (Vol. 3268, No. 1, p. 050035). AIP Publishing LLC.
7. Alikhonov, E. J. (2024). Information technologies in application of international ISO 9000 standards. Universal Science Perspectives International Scientific Practical Journal, 1(1).
8. Alikhonov, E. J. (2024). Creation of A Quality System Based on Cals Technologies. International Journal of Integrated Sciences, 1(1).
9. Erkaboev, A., Obidov, J., Madmarova, U., & Alikhonov, E. (2023). Analysis of the ISO 9001 standard model of risk management in analytical testing laboratories. In E3S Web of Conferences (Vol. 452, p. 06009). EDP Sciences.
10. Yusupjan, M., Yusubjonovna, M. N., & Jamoldinovich, A. E. (2023). Synthesis of a Robust Control System with A Reference Model of a Nonlinear Dynamic Object with State Delay. Genius Repository, 24, 32-37.
11. Yusupjan, M., Yusubjonovna, M. N., & Jamoldinovich, A. E. (2023). Development of a system for modeling the process of petroleum products processing based on fuzzy logic. Open Access Repository, 10(11), 11-16.
12. Мамасодиков, Ю., Мамасодикова, Н. Ю., & Алихонов, Э. Ж. (2023). Построение моделей систем управления мультисервисными сетями на основе системного подхода. Research and implementation.
13. Мамасадиков, Ю., & Алихонов, Э. Ж. (2022). Роль оптоэлектронного автоматического контроля линейной плотности хлопковой ленты в решении задач в легкой промышленности. Yengil sanoat tarmoqlari, muammolari, tahlil va yechimlari" mavzusida Vazirlik miqyosida ilmiy va ilmiy-texnik anjuman ma'ruzalar to'plami, FarPI, 303-306.
14. Mamasadikov, Y., & Alixonov, E. J. (2022). Optoelectronic device for regulation of linear density of cotton tape in the process of deep processing of raw materials in cotton-textile clusters. «Paxta to'qimachilik klasterlarida xom-ashyoni chuqur qayta ishlash asosida mahsulot ishlab chiqarish samaradorligini oshirishning iqtisodiy, innovastion-texnologik muammolari va xalqaro tajriba» mavzusida Xalqaro ilmiy-amaliy anjuman. Namangan muhandislik texnologiya instituti-2022 yil, 27-28.



15. Mamasadikov, Y., & Jamoldinovich, A. E. (2022). A Device for monitoring the weight of cotton ribbons. *International Journal of Advance Scientific Research*, 2(12), 64-72.
16. Mamasadikov, Y., & Alikhonov, E. J. (2022). An optoelectronic device that controls the linear density of cotton tape during quality processing of cotton raw materials. *Science and Education*, 3(9), 168-177.
17. Алихонов, Э. Ж. (2022). Определение линейной плотности хлопковых лент. *Журнали*, 233.
18. Jamoldinovich, A. E. (2022). About the Integration of Information Security and Quality Management. *Eurasian Research Bulletin*, 12, 18-24.
19. Алихонов, Э. Ж. (2021). Оптоэлектронное устройство для автоматического контроля линейной плотности хлопковые ленты. *Научно-Технический журнал Ферганского политехнического института*, 24(2), 151-154.
20. Alixonov E.J. (2024). Xalqaro ISO 9000 standartlari va axborot texnologiyalari. *Scientific-technical journal (STJ FerPI, ФарПИ ИТЖ, НТЖ ФерПИ, 2024,Т.28. спец.выпуск №27)*, 205-bet.
21. Alixonov E.J. Sifat tizimini yaratishda CALS texnologiyasidan foydalanish. *Scientific-technical journal (STJ FerPI, ФарПИ ИТЖ, НТЖ ФерПИ, 2024,Т.28. спец.выпуск №26)*, 217-bet.
22. Алихонов, Э. Ж. (2021). Определение линейной плотности хлопковые ленты фотоэлектрическим методом. *Universum: технические науки, (11-2 (92))*, 35-38.
23. Rustamov, U. S., Alixonov, E. J., Erkaboyev, A. X., Isroilova, S. X., & Boymirzayev, A. R. (2021). Farg'ona viloyati aholisini elektr energiyasi tanqisligini bartaraf etishda Mikro-GESlardan foydalanish. *Oriental renaissance: Innovative, educational, natural and social sciences*, 1(10), 603-610.
24. Yuldashev, K. T., Ergashev, Q. M., Ibrokhimov, J. M., Madmarova, U. A., & EJ, A. (2019). The study of Stability Combustion of the Gas Discharge in Sub-micron Gas-filled Cell with Semiconductor Electrode. *International Journal of Advanced Research in Science, Engineering and Technology*, 6(11), 11907-11911.
25. Alixonov E.J., & Kamolova M.R. (2025). Mahalliy davlat hokimiyati organlarida ISO 37001:2016 xalqaro standartini joriy etishning tashkiliy-huquqiy jihatlar (Marg'ilon shahar hokimligi misolida). *Scientific-technical journal (STJ FerSTU, ФарДТУ ИТЖ, НТЖ ФерГТУ, 2025, Т.29. спец.выпуск №19)*, 170-bet.
26. Mamasadikov, Y., & Alixonov E.J. (2025). Bazalt tolali ip ishlab chiqarish texnologiyasi: muammolar va ularning ilmiy yechimlari. *Scientific-technical journal (STJ FerSTU, ФарДТУ ИТЖ, НТЖ ФерГТУ, 2025, Т.29. спец.выпуск №15)*, 120-bet.
27. Mamasadikov, Y., & Alixonov E.J. (2025). Bazalt tolasi: xossalari, qayta ishlash texnologiyasi va qo'llanilish sohalari. *Scientific-technical journal (STJ FerSTU, ФарДТУ ИТЖ, НТЖ ФерГТУ, 2025, Т.29. спец.выпуск №14)*, 216-bet.



28. Mamasadikov, Y., & Alixonov, E. J. (2025). Bazalt tolali ipning chiziqli zichligini nazorat qilishning pnevmatik usuli. «Tabiiy tolalarga dastlabki ishlov berish va to'qimachilik sanoatida innovatsion texnologiyalarning ustivor yo'nalishlari hamda istiqbollari» mavzusida xalqaro ilmiy-texnikaviy anjuman ma'ruzalar to'plami. 2-tom. Farg'ona davlat texnika universiteti – 2025 yil, 27-28-noyabr.

29. Mamasadikov, Y., & Alixonov, E. J. (2025). Bazalt tolasi chiziqli zichligini nazorat qilishning radioto'lqinli usuli. «Sanoatda metrologiya, sifatni boshqarish va standartlashtirish faoliyatlarining muammolari va yechimlari» mavzusida I xalqaro anjuman materiallari to'plami. 2-tom. Farg'ona davlat texnika universiteti – 2025 yil, 20-may. 492-bet

30. Mamasadikov, Y., & Alixonov, E. J. (2025). Bazalt tolasining chiziqli zichligini nazorat qilishni mexanik usuli. «Sanoatda metrologiya, sifatni boshqarish va standartlashtirish faoliyatlarining muammolari va yechimlari» mavzusida I xalqaro anjuman materiallari to'plami. 2-tom. Farg'ona davlat texnika universiteti – 2025 yil, 20-may. 495-bet.

31. Mamasadikov, Y., & Alixonov, E. J. (2025). Bazalt tolasi chiziqli zichligini nazorat qilishning ultratovush usuli. «Sanoatda metrologiya, sifatni boshqarish va standartlashtirish faoliyatlarining muammolari va yechimlari» mavzusida I xalqaro anjuman materiallari to'plami. 2-tom. Farg'ona davlat texnika universiteti – 2025 yil, 20-may. 495-bet.

32. Mamasadikov, Y., & Alixonov, E. J. (2025). Bazalt tolasi chiziqli zichligini nazorat qilishning ultratovush usuli. "Zamonaviy texnologik jarayoni sifatini oshirishda metrologiyaning ahamiyati o'sishi" Butunjahon metrologiya kunning 150 yilligiga bag'ishlangan xalqaro ilmiy-amaliy anjumani materiallar to'plami.. Farg'ona davlat texnika universiteti – 2025 yil, 16-17-may. 244-bet.

33. Mamasadikov, Y., & Alixonov E.J. (2025). Bazalt tolasi chiziqli zichligini ultratovush datchigi orqali nazorat qilish. INNOVATION TECHNOLOGICAL SYSTEMS Ilmiy texnik jurnal. O'zbekiston Respublikasi Mudofaa Vazirligi Axborot-kommunikatsiya texnologiyalari va aloqa harbiy instituti, №1(17)/2025. 435-bet.