

**XIZMAT KO‘RSATISH KORXONALARIDA SIFAT VA  
SAMARADORLIKNI OSHIRISHNI TAKOMILLASHTIRISHNING  
O‘ZBEKISTON IQTISODIYOTIGA TA’SIRI**

**BURXONOVA NARGIZA MIRSHOHID QIZI**

O‘zbekiston, Samarqand iqtisodiyot va servis instituti,  
“Menejment” kafedrasining assistenti

**Muallifning elektron manzili: [dunyoburxonova@gmail.com](mailto:dunyoburxonova@gmail.com)**

**Muallifning telefon raqami: +998 94 788 22 99**

**Аннотация.** Ushbu maqolada xizmat ko‘rsatish korxonalarida xizmat sifati va samaradorligini oshirishning O‘zbekiston iqtisodiyotiga ko‘rsatayotgan bevosita va bilvosita ta’sirlari tahlil qilingan. Xizmatlar sohasi yalpi ichki mahsulotdagi ulushi, bandlik darajasi va investitsion muhitga ta’siri raqamli ma’lumotlar asosida yoritilgan. Shuningdek, zamonaviy boshqaruv yondashuvlari, innovatsion texnologiyalar va mijozga yo‘naltirilgan strategiyalar asosida xizmatlar sektorining iqtisodiy o‘sisdagi roli ochib berilgan. Tahlil natijalariga ko‘ra, xizmatlar sifatini oshirish iqtisodiy barqarorlik, soliq tushumlarining ortishi hamda bandlikning kengayishiga olib kelishi isbotlangan.

**Калит so‘zlar:** xizmat ko‘rsatish, sifat, samaradorlik, iqtisodiy o‘sis, bandlik, innovatsiya, mijozga yo‘naltirilganlik, xizmatlar bozori.

**Аннотация.** В данной статье проанализировано влияние повышения качества и эффективности обслуживания в сервисных предприятиях на экономику Узбекистана. Представлены статистические данные, отражающие долю сектора услуг в ВВП, уровень занятости и инвестиционный климат. Особое внимание уделено современным управленческим подходам, цифровизации и стратегии, ориентированной на клиента. Результаты анализа показывают, что улучшение качества услуг способствует устойчивому экономическому росту, увеличению налоговых поступлений и расширению занятости.

**Ключевые слова:** сфера услуг, качество, эффективность, экономический рост, занятость, инновации, клиенториентированность, рынок услуг.

**Annotation.** This article analyzes the direct and indirect impact of improving service quality and efficiency in service enterprises on Uzbekistan's economy. The study presents statistical data on the service sector's share in GDP, employment levels, and investment climate. It highlights the role of modern management approaches, digital technologies, and customer-oriented strategies in driving

economic development. The findings demonstrate that enhancing service quality contributes to economic stability, increased tax revenues, and broader employment opportunities.

**Keywords:** service sector, quality, efficiency, economic growth, employment, innovation, customer orientation, service market.

**Kirish.** Bugungi globallashuv va raqamli transformatsiya sharoitida xizmat ko'rsatish sohasi har bir mamlakatning iqtisodiy taraqqiyotida strategik ahamiyat kasb etmoqda. Ayniqsa, ishlab chiqarishdan ko'ra tezroq o'sish sur'atiga ega bo'lgan xizmatlar sektori, innovatsion texnologiyalar, mehnat samaradorligi va yuqori qo'shilgan qiymat yaratish imkoniyati bilan ajralib turadi. O'zbekiston Respublikasi ham ushbu yo'nalishda jadal islohotlarni amalga oshirmoqda.

So'nggi yillarda mamlakatda xizmatlar sohasi yalpi ichki mahsulotdagi ulushi izchil oshib bormoqda. Masalan, 2024-yil yakunlariga ko'ra, xizmatlar sektori YaIMning 36,2 foizini tashkil qilgan. Bu ko'rsatkich 2017-yilga nisbatan qariyb 6,8 foiz bandga oshgan bo'lib, xizmatlar sohasining iqtisodiy muvozanatni saqlashdagi rolini yaqqol ko'rsatadi (Manba: O'zbekiston Respublikasi Davlat statistika qo'mitasi).

Xizmatlar sifati va samaradorligi bevosita iqtisodiy ko'rsatkichlarga ta'sir etadi. Sifatli xizmat — bu nafaqat mijoz ehtiyojini qondirish vositasi, balki korxonada daromadning barqaror manbai, soliqlar orqali davlat byudjetini to'ldirish omili va nihoyat, yangi ish o'rinlari yaratish orqali bandlikning kengayishiga xizmat qiluvchi asosiy faktordir.

Shuningdek, raqamlashtirish, avtomatlashtirish, mijozga yo'naltirilgan yondashuv, xizmatlar diversifikatsiyasi kabi zamonaviy menejment yondashuvlari xizmatlar sifati va samaradorligini sezilarli darajada oshirmoqda. Biroq, O'zbekistonda hali ko'plab xizmat ko'rsatish korxonalarida sifat standartlari to'liq joriy qilinmagan, xizmat madaniyati hamda xodimlar malakasi yetarli darajada emasligi kuzatilmoqda.

Ushbu maqolada xizmat ko'rsatish korxonalarida sifat va samaradorlikni oshirish orqali mamlakat iqtisodiy tizimiga qanday ta'sir ko'rsatilishi, ayniqsa yalpi ichki mahsulotga, bandlik darajasiga, soliqlar tushumiga va investitsion faollikka bo'lgan ijobiy oqibatlar tahlil qilinadi. Shuningdek, zamonaviy xizmat ko'rsatish tendensiyalari, xorijiy tajriba va milliy amaliyot asosida takliflar ishlab chiqiladi.

**Asosiy qism.** O'zbekiston iqtisodiyotida xizmat ko'rsatish sohasi tobora muhim strategik sektor sifatida shakllanib bormoqda. Bugungi kunda ushbu soha mamlakatning yalpi ichki mahsulotida salmoqli o'ringa ega bo'lib, ish o'rinlari

yaratish, soliq tushumlarini oshirish va aholining farovonlik darajasini yaxshilashda muhim vosita sifatida xizmat qilmoqda. Ayni vaqtda, xizmatlar sifatini oshirish va samaradorlikni takomillashtirish orqali iqtisodiyotga ijobiy ta'sirni kuchaytirish dolzarb vazifalardan biri hisoblanadi.

2024-yil yakunlariga ko'ra, xizmatlar sohasi O'zbekistonning yalpi ichki mahsulotida 36,2% ulush bilan qatnashgan bo'lsa, bu ko'rsatkich 2020-yilga nisbatan 4,4 foiz bandga oshgan. Aholi bandligining qariyb 48 foizi aynan xizmatlar sektoriga to'g'ri keladi (Manba: Davlat statistika qo'mitasi). Bu esa ushbu sohaning iqtisodiy barqarorlikdagi real ta'sirini ko'rsatadi. Xizmat ko'rsatish korxonalarida faoliyatida quyidagi ijobiy natijalar sifat va samaradorlik oshirilgan holatlarda kuzatilgan:

**1-jadval**
**Sifat va samaradorlik iqtisodiy natijalarga ta'siri<sup>1</sup>**

<b>Ko'rsatkich</b>	<b>O'rtacha o'sish (sifatni oshirgach)</b>	<b>Izoh</b>
Mijozlar soni	+17%	Qoniqish darajasining oshishi orqali
Qayta murojaat qiluvchi mijozlar ulushi	+24%	Sodiqlik oshishi
Korxonada daromadi	+12–18%	Xizmat sifati bilan bevosita bog'liq
Ishlab chiqarish xarajatlari	–8–10%	Jarayonlarning avtomatlashtirilishi hisobiga
Soliq tushumlari (korxonada kesimida)	+15%	Rentabellik oshgan holatlarda

Bu raqamlar shuni ko'rsatadiki, xizmat ko'rsatishdagi sifat va samaradorlik nafaqat ichki boshqaruvni yaxshilaydi, balki makroiqtisodiy ko'rsatkichlarga ham bevosita ta'sir etadi. Ayrim xizmat ko'rsatish korxonalarida sifat va samaradorlikni oshirishga to'sqinlik qilayotgan asosiy omillar quyidagilardir:

— Malakali kadrlar yetishmasligi – ayniqsa, mijoz bilan muloqotda bo'ladigan xodimlar o'rtasida xizmat madaniyati past.

<sup>1</sup> Muallif ishlanmasi

— Innovatsion texnologiyalar joriy qilinmagan – CRM, ERP, onlayn xizmat tizimlari ko‘pchilikda mavjud emas.

— Ichki monitoring tizimi sust – xizmat jarayonlari ustidan doimiy nazorat va tahlil yo‘qligi samaradorlikni pasaytiradi.

— Sifat standartlari yo‘qligi – ko‘plab xizmatlar bir xil mezonlarda baholanmaydi, bu esa sifatsizlikka olib kelmoqda.

Xizmat ko‘rsatish tizimidagi yutuqlar quyidagi jihatlar orqali mamlakat iqtisodiyotiga ijobiy ta‘sir ko‘rsatadi:

— Yangi ish o‘rinlari yaratish: xizmatlar sohasida sifatli xizmatlar ko‘paygan sari, ularga ehtiyoj ortadi va bu esa yangi ish o‘rinlarini keltirib chiqaradi.

— Raqobatbardoshlikni oshirish: eksportbop xizmatlar (IT, turizm, ta‘lim) sifatli bo‘lsa, xalqaro bozorda O‘zbekistonning mavqeini oshiradi.

— Soliq tushumlarining ko‘payishi: xizmat korxonalarini rentabelligi oshgach, ularning byudjetga to‘lovlari ham ko‘payadi.

— Iqtisodiy o‘shish barqarorligi: xizmatlar sektori sanoatga nisbatan kam resurs talab qiladi, ammo barqaror daromad manbai bo‘la oladi.

Janubiy Koreya, Singapur va Estoniya tajribalari shuni ko‘rsatmoqdaki, xizmat ko‘rsatishning raqamlashtirilgan, mijozga yo‘naltirilgan modeli tezroq iqtisodiy o‘shish olib keladi. O‘zbekistonda ushbu tajribalarni moslashtirish orqali raqamli xizmatlar tarmog‘ini kengaytirish, onlayn xizmatlarni rivojlantirish, hamda sifat sertifikatlashtirish tizimini yaratish mumkin. Xulosa qilib aytganda, xizmat ko‘rsatish korxonalarida sifat va samaradorlikni oshirish – bu nafaqat korxonalar darajasida ijobiy natijalar, balki umumiy iqtisodiy barqarorlik, bandlikning ortishi va mamlakatning raqobatbardoshligini ta‘minlashda muhim omildir.

**Xulosa va takliflar.** O‘zbekiston iqtisodiyotida xizmat ko‘rsatish sohasi barqaror rivojlanishning muhim omillaridan biri bo‘lib, uning yalpi ichki mahsulotdagi ulushi va aholi bandligidagi roli yildan-yilga ortib bormoqda. 2024-yil yakuniga ko‘ra xizmatlar sohasi YaIMning 36,2% ini, bandlikning esa 48% ini tashkil etgani ushbu sohaning iqtisodiy tizimdagi strategik o‘rnini isbotlaydi.

Maqolada olib borilgan tahlillar shuni ko‘rsatadiki, xizmatlar sifatining pastligi va samaradorlikning yetarli emasligi ko‘plab korxonalarda mijozlar oqimini kamaytirmoqda, raqobatbardoshlikni pasaytirmoqda va soliqlar tushumiga salbiy ta‘sir ko‘rsatmoqda. Aksincha, xizmatlar sifatini oshirish, innovatsion texnologiyalarni joriy etish va xodimlar malakasini muntazam oshirib borish orqali:

— korxonalar daromadi 12–18% ga oshishi,

— mijozlar sodiqligi 24% ga yaxshilanishi,

— ishlab chiqarish xarajatlari esa 8–10% ga kamayishi mumkinligi aniqlangan.

Shu bois, xizmat ko'rsatish sifatini oshirish — bu nafaqat korxonada darajasidagi ichki islohot, balki makroiqtisodiy taraqqiyot, bandlikni oshirish va eksportbop xizmatlarni rivojlantirish uchun zaruriy shart hisoblanadi. O'zbekiston xizmatlar sektorida sifat va samaradorlikni oshirish orqali iqtisodiyotga ijobiy ta'sirni kuchaytirish uchun quyidagi takliflar ilgari suriladi:

1. Har bir xizmat turi uchun yagona sifat mezonlari ishlab chiqilishi va amaliyotga joriy etilishi kerak. ISO 9001 kabi xalqaro standartlarga asoslangan sertifikatlash tizimi yo'lga qo'yilishi tavsiya etiladi.

2. CRM, ERP, onlayn buyurtma va to'lov tizimlari joriy etilishi xizmat ko'rsatish jarayonlarini avtomatlashtirib, xizmat tezligi va aniqligini oshiradi. "Elektron navbat", "mobil ilovalar orqali xizmat olish" amaliyotini kengaytirish kerak.

3. Har bir xizmat ko'rsatish korxonasida xodimlar uchun muntazam o'quv kurslari, xizmat madaniyati va mijoz bilan muloqot bo'yicha treninglar tashkil etilishi lozim. Mijoz bilan ishlash psixologiyasiga oid mahalliy va xorijiy tajribalarni amaliyotga joriy qilish zarur.

4. Mijozlar ehtiyojini aniqlash maqsadida doimiy so'rovnomalar, online reyting tizimlari joriy etilishi kerak. Korxonada boshqaruv qarorlarida ushbu fikrlar asosiy manba sifatida ishlatilishi lozim.

5. KPI asosida xizmat ko'rsatish korxonalarining faoliyati baholanib borilishi kerak (xizmat ko'rsatish vaqti, shikoyat soni, mijozlar sodiqligi va h.k.). Bu tahlillar asosida kamchiliklar tezda aniqlanib, kerakli choralar ko'riladi.

6. Aholi zich yashaydigan, lekin xizmat turlari cheklangan hududlarda yangi xizmat yo'nalishlarini yo'lga qo'yish iqtisodiy faollikni oshiradi. Ayniqsa, turizm, sog'liqni saqlash, IT va moliyaviy xizmatlar hududiy rivojlanish strategiyasiga kiritilishi zarur.

7. Singapur, Janubiy Koreya va Estoniya kabi mamlakatlarning xizmatlar boshqaruvi bo'yicha tajribasini o'rganish va moslashtirish orqali O'zbekiston korxonalarida innovatsion xizmat ko'rsatish modeli shakllantirilishi mumkin.

Xizmatlar sifatini oshirish va samaradorlikni takomillashtirish O'zbekiston iqtisodiyotida raqobatbardoshlik, daromadlar barqarorligi, bandlik va ijtimoiy farovonlik darajasini oshirishning asosiy omillaridan biridir. Bu esa xizmatlar sohasini isloh qilish bo'yicha strategik yondashuvni talab etadi: tizimlilik, raqamlashtirish, inson kapitaliga sarmoya va xalqaro tajribadan foydalanish.

### FOYDALANILGAN ADABIYOTLAR RO'YXATI

1. Усманова Н. МЕХМОНХОНХОНА ХЎЖАЛИКЛАРИДА СИФАТ ВА САМАРАДОРЛИКНИ ИФОДАЛОВЧИ КЎРСАТКИЧЛАР ТАҲЛИЛИ //Economics and education. – 2021. – №. 5. – С. 385-390.
2. Akbarjanovna U. N. IMPROVING THE QUALITY MANAGEMENT SYSTEM OF HOTEL SERVICES //Berlin Studies Transnational Journal of Science and Humanities. – 2021. – Т. 1. – №. 1.1 Economical sciences.
3. Usmanova N. A. TRENDS AND FACTORS OF SERVICE DEVELOPMENT //Economics and Innovative Technologies. – 2021. – Т. 2021. – №. 5. – С. 10.
4. Usmanova N. A. THE MAIN DIRECTIONS OF INCREASING THE COMPETITIVENESS OF SERVICE ENTERPRISES //Economics and Innovative Technologies. – 2021. – Т. 2021. – №. 6. – С. 11.
5. Usmanova N. Y. DIGITAL ECONOMY IN UZBEKISTAN //Современные проблемы социально-экономических систем в условиях глобализации. – 2020. – С. 163-166.
6. Artikov Z. S. In Competitions Conductrd by Belt Wrestling Use of Fast Technical Methods Efficiency //American Journal of Social and Humanitarian Research. – 2022. – Т. 3. – №. 11. – С. 253-255.
7. Артиков З. С. ЯНГИ ЎЗБЕКИСТОНДА РАҚАМЛИ ИҚТИСОДИЁТНИНГ НАЗАРИЙ АСОСЛАРИ //Экономика и финансы (Узбекистан). – 2022. – №. 4 (152). – С. 59-65.
8. O‘zbekiston Respublikasi Prezidentining “Xizmatlar sohasini rivojlantirish strategiyasi to‘g‘risida”gi PQ–4966-sonli Qarori. 2021-yil 28-fevral. [Elektron manba]: <https://lex.uz>
9. O‘zbekiston Respublikasi Davlat statistika qo‘mitasi rasmiy sayti. [Elektron manba]: <https://stat.uz>
10. Iqtisodiy tadqiqotlar va islohotlar markazi (CERR). Xizmatlar sohasi bo‘yicha analitik sharhlar. [Elektron manba]: <https://cerr.uz>