

**XIZMATLAR UNUMDORLIGINI BAHOLASHNING USLUBIY  
ASOSLARI VA AMALIY JIHATLARI**

*Isakova Naima Ikromjonovna*

*Urganch davlat universiteti mustaqil tadqiqotchisi  
Toshkent davlat iqtisodiyot universiteti dotsenti, PhD*

*E-mail: [noimaisakova@gmail.ru](mailto:noimaisakova@gmail.ru)*

*ORCID: [0009-0008-3370-6882](https://orcid.org/0009-0008-3370-6882)*

**Annotatsiya:** Mazkur tezis xizmatlar unumdorligini baholashning nazariy-uslubiy asoslari va amaliy jihatlariga bag'ishlangan. Xizmat ko'rsatish korxonalarida mehnat unumdorligi, xizmat sifati, mijozlarga xizmat ko'rsatish tezligi hamda iqtisodiy samaradorlik ko'rsatkichlari tahlil qilingan. Xizmatlar unumdorligini baholashning zamonaviy usullari va mezonlari o'rganilib, ularning amaliy ahamiyati yoritilgan. Tadqiqot natijalari xizmat ko'rsatish korxonalarida resurslardan oqilona foydalanish va boshqaruv qarorlarini takomillashtirishda unumdorlik ko'rsatkichlarining muhimligini ko'rsatadi.

**Kalit so'zlar:** xizmatlar unumdorligi, samaradorlik, baholash usullari, xizmat sifati, iqtisodiy ko'rsatkichlar, mehnat unumdorligi.

**МЕТОДОЛОГИЧЕСКИЕ ОСНОВЫ И ПРАКТИЧЕСКИЕ АСПЕКТЫ  
ОЦЕНКИ ПРОИЗВОДИТЕЛЬНОСТИ УСЛУГ**

*Исакова Наима Икромжоновна*

*Независимый исследователь Ургенчского государственного  
университета*

*Доцент Ташкентского государственного экономического  
университета, кандидат экономических наук*

*Электрон почта: [noimaisakova@gmail.ru](mailto:noimaisakova@gmail.ru)*

*ORCID: : [0009-0008-3370-6882](https://orcid.org/0009-0008-3370-6882)*

**Аннотация:** Тезис посвящен теоретико-методологическим основам и практическим аспектам оценки производительности услуг. Проанализированы показатели производительности труда, качества услуг, скорости обслуживания клиентов и экономической эффективности предприятий сферы услуг. Изучены современные методы и критерии оценки производительности услуг и показана их практическая значимость. Результаты исследования подтверждают важность показателей производительности для рационального использования ресурсов и совершенствования управленческих решений.

**Ключевые слова:** производительность услуг, эффективность, методы оценки, качество услуг, экономические показатели, производительность труда.

## **METHODOLOGICAL FOUNDATIONS AND PRACTICAL ASPECTS OF SERVICE PRODUCTIVITY ASSESSMENT**

*Isakova Naima Ikromjonovna*

*Independent researcher at Urgench State University*

*Associate professor at Tashkent State University of Economics, PhD*

*E-mail: [noimaisakova@gmail.ru](mailto:noimaisakova@gmail.ru)*

*ORCID: [0009-0008-3370-6882](https://orcid.org/0009-0008-3370-6882)*

**Abstract:** This thesis is devoted to the theoretical and methodological foundations and practical aspects of service productivity assessment. Indicators such as labor productivity, service quality, customer service speed, and economic efficiency are analyzed. Modern methods and criteria for measuring service productivity are examined, and their practical significance is highlighted. The findings emphasize the importance of productivity indicators for efficient resource utilization and improved managerial decision-making.

## **KIRISH**

Xizmatlar sohasi milliy iqtisodiyotning muhim tarkibiy qismi bo'lib, iqtisodiy o'sish va aholi turmush darajasini oshirishda katta ahamiyatga ega. Ushbu sohada samaradorlikni ta'minlash va resurslardan oqilona foydalanish xizmatlar unumdorligini muntazam baholab borishni talab etadi. Xizmatlar unumdorligi xizmat sifati, mehnat unumdorligi va iqtisodiy natijadorlik kabi ko'rsatkichlar orqali tavsiflanadi.

Zamonaviy iqtisodiy sharoitda xizmatlar unumdorligini baholashning ilmiy asoslangan usullaridan foydalanish boshqaruv qarorlarini qabul qilish samaradorligini oshiradi. Shu munosabat bilan xizmatlar unumdorligini baholashning uslubiy asoslari va amaliy jihatlarini o'rganish muhim ilmiy ahamiyat kasb etadi.

## **ASOSIY QISM**

Xizmatlar sohasining jadal rivojlanishi xizmatlar unumdorligini baholash masalalarini dolzarb ilmiy yo'nalishlardan biriga aylantirdi [1]. Iqtisodiy adabiyotlarda unumdorlik korxonaning mavjud resurslardan foydalanish samaradorligini ifodalovchi muhim ko'rsatkich sifatida talqin qilinadi.

Grönroos xizmatlar unumdorligini baholashda xizmat sifati va iste'molchilar qoniqishi muhim mezonlar ekanligini ta'kidlaydi [2]. Muallifning fikricha, xizmatlar sohasida unumdorlik faqat iqtisodiy natijalar bilan emas, balki mijozlar tomonidan qabul qilinadigan qiymat bilan ham belgilanadi.

Lovelock va Wirtz xizmatlar unumdorligini o'lchashda mehnat unumdorligi, xizmat ko'rsatish tezligi va xizmat sifati ko'rsatkichlaridan foydalanishni tavsiya etadilar [3].

OECD hisobotlarida xizmatlar sektorining samaradorligini oshirish iqtisodiy o'sishning muhim omili sifatida e'tirof etilgan [4]. Xizmatlar unumdorligini muntazam baholash boshqaruv qarorlarini takomillashtirish imkonini beradi.

Fitzsimmons xizmatlar unumdorligini boshqarishda texnologiyalar va innovatsiyalarning o'rni ortib borayotganligini qayd etadi [5]. Raqamlashtirish

xizmatlar jarayonlarini optimallashtirish va xarajatlarni kamaytirishga xizmat qiladi.

So'nggi yillarda xizmatlar unumdorligini baholashning statistik va ekonometrik usullari keng qo'llanilmoqda [6]. Ushbu yondashuvlar korxonalar faoliyatining samaradorligini chuqur tahlil qilish imkonini beradi.

Jahon banki va boshqa xalqaro tashkilotlarning tadqiqotlarida xizmatlar unumdorligi mamlakat iqtisodiyotining raqobatbardoshligini belgilovchi muhim omillardan biri sifatida ko'rsatilgan [7–9].

Mazkur tadqiqotning metodologik asosini tizimli tahlil, qiyosiy taqqoslash, ilmiy abstraksiya, guruhlash va umumlashtirish usullari tashkil etadi. Xizmatlar unumdorligini baholashga oid ilmiy nazariyalar va uslubiy yondashuvlar o'rganildi. Tadqiqot davomida xizmatlar unumdorligini tavsiflovchi asosiy ko'rsatkichlar, jumladan mehnat unumdorligi, xizmat sifati, mijozlar qoniqishi va iqtisodiy samaradorlik mezonlari tahlil qilindi. Qiyosiy tahlil yordamida xizmatlar unumdorligini baholashning turli usullari va ularning afzalliklari o'rganildi. Natijalar asosida xizmatlar unumdorligini baholashning ilmiy-uslubiy jihatlari umumlashtirilib, samaradorlikni oshirishga oid nazariy xulosalar ishlab chiqildi.

Xizmatlar sohasi zamonaviy iqtisodiyotning eng muhim va tez rivojlanayotgan tarmoqlaridan biri hisoblanadi. Mazkur soha yalpi ichki mahsulotni shakllantirish, aholi bandligini ta'minlash va turmush darajasini oshirishda muhim o'rin egallaydi. Shu sababli xizmatlar unumdorligini baholash va uning samaradorligini oshirish masalalari iqtisodiy tadqiqotlarning dolzarb yo'nalishlaridan biri hisoblanadi. Xizmatlar unumdorligi xizmat ko'rsatish jarayonida mavjud resurslardan foydalanish samaradorligini ifodalovchi muhim iqtisodiy ko'rsatkichdir.

Tahlillar shuni ko'rsatadiki, xizmatlar unumdorligini baholash ishlab chiqarish sohasiga nisbatan murakkabroq hisoblanadi. Bunga xizmatlarning nomoddiy xarakterga ega ekanligi, saqlanmasligi va xizmat ko'rsatish jarayonida iste'mol qilinishi sabab bo'ladi. Shu bois xizmatlar samaradorligini baholashda

nafaqat iqtisodiy ko'rsatkichlar, balki xizmat sifati va mijozlar qoniqishi darajasi ham hisobga olinishi zarur.

Xizmatlar unumdorligini tavsiflovchi asosiy ko'rsatkichlardan biri mehnat unumdorligi hisoblanadi. Mehnat unumdorligi xizmat ko'rsatish jarayonida xodimlar tomonidan yaratilayotgan natijalarni aks ettiradi. Tahlillar natijasida aniqlanishicha, xodimlarning malakasi, tajribasi va motivatsiyasi xizmatlar unumdorligiga sezilarli ta'sir ko'rsatadi. Malakali kadrlar xizmatlarni tezkor va sifatli taqdim etish orqali korxonalar samaradorligini oshirishga xizmat qiladi.

Xizmat sifati unumdorlikni baholashning yana bir muhim mezonini hisoblanadi. Yuqori sifatli xizmatlar iste'molchilar ehtiyojlarini to'liq qondiradi va mijozlar sodiqligini shakllantiradi. Tahlillar shuni ko'rsatadiki, xizmat sifati va unumdorlik o'rtasida bevosita bog'liqlik mavjud. Sifatning oshishi mijozlar sonining ortishiga, xizmatlarga bo'lgan talabning ko'payishiga va natijada korxonalar daromadlarining oshishiga olib keladi.

Raqamli texnologiyalar xizmatlar unumdorligini oshirishning muhim omillaridan biri sifatida namoyon bo'lmoqda. Axborot-kommunikatsiya texnologiyalaridan foydalanish xizmat ko'rsatish jarayonlarini avtomatlashtirish, vaqt sarfini kamaytirish va operatsion xarajatlarni qisqartirish imkonini bermoqda. Elektron xizmatlar, mobil ilovalar va onlayn platformalarning rivojlanishi xizmatlarni taqdim etish jarayonini yanada qulay va samarali qilmoqda.

Tahlillar natijasida xizmatlar unumdorligiga ta'sir qiluvchi yana bir muhim omil sifatida innovatsion faoliyat aniqlandi. Innovatsiyalar yangi xizmat turlarini joriy etish, xizmat ko'rsatish usullarini takomillashtirish va mijozlarga qo'shimcha qiymat yaratishga xizmat qiladi. Innovatsion yondashuvlardan foydalanuvchi korxonalar bozorda raqobat ustunligiga ega bo'lib, xizmatlar samaradorligini oshirish imkoniyatiga ega bo'ladi.

Xizmatlar unumdorligini baholashda mijozlar qoniqishi ko'rsatkichlaridan foydalanish ham muhim ahamiyat kasb etadi. Mijozlarning xizmatlardan qoniqish darajasi korxonaning bozor muvaffaqiyatini belgilovchi asosiy omillardan biridir. Tahlillar shuni ko'rsatadiki, mijozlar ehtiyojlarini chuqur o'rganadigan va ularga

mos xizmatlarni taklif qiladigan korxonalar yuqori unumdorlik natijalariga erishmoqda.

Korxonalarda boshqaruv tizimining samaradorligi ham xizmatlar unumdorligiga bevosita ta'sir ko'rsatadi. Zamonaviy boshqaruv usullaridan foydalanish resurslardan oqilona foydalanish, ish jarayonlarini optimallashtirish va xodimlar faoliyatini muvofiqlashtirish imkonini beradi. Natijada xizmatlar sifati va unumdorligi oshadi.

Tadqiqot natijalari xizmatlar unumdorligini baholashda kompleks yondashuvdan foydalanish zarurligini ko'rsatdi. Faqat iqtisodiy natijalarni emas, balki xizmat sifati, mijozlar qoniqishi, innovatsion faoliyat va raqamlashtirish darajasini ham hisobga olish unumdorlikning haqiqiy holatini aniqlash imkonini beradi.

Umuman olganda, xizmatlar unumdorligini oshirish xizmat ko'rsatish korxonalarining raqobatbardoshligini mustahkamlash, iqtisodiy samaradorlikni oshirish va iste'molchilar ehtiyojlarini to'liq qondirishning muhim omili hisoblanadi. Tadqiqot natijalari xizmatlar unumdorligini muntazam baholab borish va zamonaviy boshqaruv hamda raqamli texnologiyalarni keng joriy etish zarurligini tasdiqlaydi.

#### **XULOSA VA TAKLIFLAR**

Mazkur tadqiqot natijalari xizmatlar unumdorligini baholash masalasi zamonaviy iqtisodiyot sharoitida alohida ilmiy va amaliy ahamiyatga ega ekanligini ko'rsatdi. Xizmatlar sohasi milliy iqtisodiyotning eng muhim tarkibiy qismlaridan biri sifatida iqtisodiy o'sish, aholi bandligi va turmush darajasini oshirishda muhim o'rin egallaydi. Shu sababli xizmatlar unumdorligini baholash va uni oshirish mexanizmlarini takomillashtirish xizmat ko'rsatish korxonalarining samarali faoliyat yuritishini ta'minlovchi asosiy omillardan biri hisoblanadi.

Tadqiqot davomida xizmatlar unumdorligi ko'p qirrali iqtisodiy kategoriya ekanligi aniqlandi. Xizmatlar samaradorligini baholashda faqat moliyaviy natijalar yoki mehnat unumdorligi ko'rsatkichlari bilan cheklanib qolish yetarli emas. Xizmat sifati, mijozlar qoniqishi, xizmat ko'rsatish tezligi, innovatsion faoliyat

darajasi va raqamli texnologiyalardan foydalanish ko'rsatkichlari ham unumdorlikni tavsiflovchi muhim mezonlar hisoblanadi.

Tahlillar natijasida xizmatlar unumdorligiga inson omili sezilarli ta'sir ko'rsatishi aniqlandi. Xodimlarning kasbiy malakasi, tajribasi, motivatsiyasi va xizmat ko'rsatish madaniyati xizmatlarning sifati va samaradorligini belgilovchi asosiy omillardan biri hisoblanadi. Shu sababli inson kapitaliga investitsiyalar kiritish xizmatlar unumdorligini oshirishning muhim yo'nalishi sifatida qaralishi lozim.

Tadqiqot natijalari raqamli texnologiyalarning xizmatlar unumdorligini oshirishdagi ahamiyatini ham tasdiqladi. Elektron xizmatlar, onlayn platformalar, mobil ilovalar va avtomatlashtirilgan boshqaruv tizimlari xizmat ko'rsatish jarayonlarini optimallashtirish, vaqt va xarajatlarni qisqartirish hamda xizmat sifatini yaxshilash imkonini bermoqda. Shu bilan birga, raqamli transformatsiya korxonalarining raqobatbardoshligini oshirishda muhim vosita bo'lib xizmat qilmoqda.

Shuningdek, xizmatlar unumdorligini oshirishda innovatsion faoliyatning o'rni katta ekanligi aniqlandi. Yangi xizmat turlarini joriy etish, xizmat ko'rsatish texnologiyalarini modernizatsiya qilish va boshqaruvning innovatsion usullaridan foydalanish korxonalariga qo'shimcha raqobat ustunligi yaratadi.

Yuqoridagi xulosalardan kelib chiqib, quyidagi takliflarni ilgari surish mumkin:

Birinchidan, xizmatlar unumdorligini baholashning kompleks ko'rsatkichlar tizimini ishlab chiqish va amaliyotga joriy etish zarur. Bunda iqtisodiy, ijtimoiy va sifat ko'rsatkichlarini o'z ichiga olgan integrallashgan yondashuvdan foydalanish maqsadga muvofiqdir.

Ikkinchidan, xizmat ko'rsatish korxonalarida zamonaviy raqamli texnologiyalarni joriy etish va avtomatlashtirish jarayonlarini jadallashtirish lozim. Bu resurslardan foydalanish samaradorligini oshirishga xizmat qiladi.

Uchinchidan, xodimlarning malakasini oshirish va ularning kasbiy kompetensiyalarini rivojlantirish bo'yicha muntazam o'quv dasturlarini tashkil etish tavsiya etiladi.

To'rtinchidan, xizmatlar sifati va mijozlar qoniqishini muntazam monitoring qilish tizimini yaratish zarur. Bu xizmatlar unumdorligini baholashning muhim elementlaridan biri hisoblanadi.

Beshinchidan, innovatsion faoliyatni rag'batlantirish va yangi xizmat turlarini ishlab chiqishga qaratilgan investitsiyalar hajmini oshirish maqsadga muvofiqdir.

Umuman olganda, xizmatlar unumdorligini oshirish xizmat ko'rsatish korxonalarining iqtisodiy samaradorligini ta'minlash, raqobatbardoshligini kuchaytirish va iste'molchilarga yuqori sifatli xizmatlar ko'rsatishning muhim sharti hisoblanadi. Shu bois mazkur yo'nalishdagi ilmiy tadqiqotlarni kengaytirish va amaliy mexanizmlarni takomillashtirish dolzarb vazifalardan biri bo'lib qolmoqda.

#### **FOYDALANILGAN ADABIYOTLAR**

1. OECD. *Productivity in Services Report 2024*.
2. Grönroos C. *Service Management and Marketing*. Wiley, 2023.
3. Lovelock C., Wirtz J. *Services Marketing*. Pearson, 2022.
4. OECD. *Economic Outlook 2024*.
5. Fitzsimmons J.A., Fitzsimmons M.J. *Service Management: Operations, Strategy and Information Technology*. McGraw-Hill, 2023.
6. Johnston R., Clark G. *Service Operations Management*. Pearson, 2022.
7. World Bank. *Services for Development Report 2024*.
8. IMF. *World Economic Outlook 2024*.
9. UNDP. *Human Development and Service Economy Report 2024*.