



XIZMAT KO'RSATISH SOHASIDA KADRLAR SALOHİYATINI OSHIRISH MEXANIZMLARINI TAKOMILLASHTIRISHNING NAZARIY-USLUBIY ASOSLARI

Abduvoxidova Mohinur

Sharof Rashidov nomidagi Samarqand davlat universiteti

ORCID: 0009-0004-1137-8460

mohinur_1998@icloud.com

Annotatsiya. Mazkur tadqiqotda xizmat ko'rsatish sohasida kadrlar salohiyatini oshirish mexanizmlarini takomillashtirishning nazariy va uslubiy asoslari chuqur o'rganiladi. Xususan, xizmat ko'rsatish tizimining o'ziga xos xususiyatlari, zamonaviy bilim va ko'nikmalarga ega bo'lgan kadrlarni shakllantirish zarurati hamda mehnat resurslaridan samarali foydalanish omillari tahlil qilinadi. Tadqiqot davomida xorijiy tajribalar o'rganilib, ularning milliy sharoitga moslashtirilgan modellar asosida qo'llash imkoniyatlari aniqlanadi. Shuningdek, xizmat ko'rsatish yo'nalishida malaka oshirish tizimini isloh qilish, kasbiy kompetensiyani baholash mezonlari va innovatsion yondashuvlar asosida samarali mexanizmlarni ishlab chiqish bo'yicha nazariy takliflar ilgari suriladi. Tadqiqot natijalari xizmat ko'rsatish sohasidagi inson kapitalini rivojlantirish va raqobatbardosh kadrlar tayyorlashda muhim ilmiy-amaliy ahamiyatga ega.

Kalit so'zlar: xizmat ko'rsatish sohasi, kadrlar salohiyati, malaka oshirish, nazariy-uslubiy asoslar, kasbiy kompetensiya, innovatsion yondashuv, inson kapitali, mehnat resurslari, kadrlar tayyorlash tizimi.

ТЕОРЕТИКО-МЕТОДОЛОГИЧЕСКИЕ ОСНОВЫ СОВЕРШЕНСТВОВАНИЯ МЕХАНИЗМОВ ПОВЫШЕНИЯ КАДРОВОГО ПОТЕНЦИАЛА В СФЕРЕ УСЛУГ

Абдувохидова Мохинур

Самаркандский государственный университет имени Шарофа Рашидова

Аннотация. В данном исследовании глубоко изучаются теоретические и методологические основы совершенствования механизмов повышения кадрового потенциала в сфере услуг. В частности, анализируются особенности системы обслуживания, необходимость формирования кадров, обладающих современными знаниями и навыками, а также факторы эффективного использования трудовых ресурсов. В ходе исследования был изучен зарубежный опыт и определены возможности их применения на основе моделей, адаптированных к национальным условиям. Также выдвигаются теоретические предложения по реформированию системы повышения квалификации в сфере услуг, разработке эффективных механизмов на основе критериев оценки профессиональной компетентности и инновационных подходов. Результаты исследования имеют важное научно-практическое значение в развитии человеческого капитала и подготовке конкурентоспособных кадров в сфере услуг.

Ключевые слова: сфера услуг, кадровый потенциал, повышение квалификации, теоретико-методологические основы, профессиональная компетенция, инновационный подход, человеческий капитал, трудовые ресурсы, система подготовки кадров.

THEORETICAL AND METHODOLOGICAL FOUNDATIONS FOR IMPROVING THE MECHANISMS FOR INCREASING PERSONNEL POTENTIAL IN THE SERVICE SECTOR

Abduvokhidova Mokhinur

Samarkand State University named after Sharof Rashidov

Abstract. *In this study, the theoretical and methodological foundations of improving the mechanisms for increasing personnel potential in the service sector are deeply studied. In particular, the specific features of the service system, the need to form personnel with modern knowledge and skills, and the factors of effective use of labor resources are analyzed. In the course of the research, foreign experience was studied, and the possibilities of its application based on models adapted to national conditions were determined. Also, theoretical proposals are put forward for reforming the professional development system in the service sector, developing effective mechanisms based on criteria for assessing professional competence and innovative approaches. The research results have important scientific and practical significance in the development of human capital and the training of competitive personnel in the service sector.*

Keywords: *service sector, personnel potential, professional development, theoretical and methodological foundations, professional competence, innovative approach, human capital, labor resources, personnel training system.*

Kirish.

Inson iste'moli uchun zarur bo'lgan noz-ne'matlarning deyarli hammasi inson mehnati tufayli, uning aqlu-zakovati vositasida yaratiladi. Iqtisodiyotda band bo'lganlarning faoliyati, maqsad va intilishlari jamiyat manfaatlariga mos kelgan taqdirdagina, mehnatga layoqatli har bir kishi ijtimoiy ishlab chiqarishda faol, samara bilan, astoydil ishtirok etgandagina, jamiyat oldida qo'yilgan har qanday murakkab vazifalarni hal etish mumkin.

Xizmat ko'rsatish sohasi o'z mohiyatiga ko'ra inson bilan bevosita muloqot va muomala asosida shakllanadigan, yuqori darajadagi kasbiy madaniyat, til va psixologik tayyorgarlikni talab qiladigan yo'nalishlardan biridir. Shu bois, ushbu sohada faoliyat yurituvchi kadrlarning kasbiy salohiyati, bilim va ko'nikmalari, xizmat ko'rsatish madaniyati va kommunikativ kompetensiyasi yuqori bo'lishi shart. Aks holda, iste'molchilarning talab va ehtiyojlariga mos ravishda xizmat ko'rsatish darajasiga erishish qiyin bo'ladi. Bu esa, bevosita xizmat ko'rsatish korxonalari va umuman iqtisodiyotning raqobatbardoshligiga salbiy ta'sir ko'rsatishi mumkin.

O'zbekiston taraqqiyotining hozirgi bosqichida xizmat ko'rsatish sohasini rivojlantirish asosida aholi bandligini oshirish, iqtisodiyotning turli soha va tarmoqlarida bandlikdan olinadigan daromadlarni aholi daromadlarining asosiy manbaiga hamda uning turmush darajasini shakllantirishning muhim omiliga aylantirish imkoniyatlarini ishlab chiqishni talab etadi. Ushbu muammoning dolzarbligi va o'ta muhimligi mamlakat taraqqiyotining hozirgi bosqichida ishga layoqatli aholini ish bilan ta'minlash zaruriyati, mehnat bozorida talab va taklif o'rtasida nomutanosiblikning saqlanib turganligi bilan belgilanadi. Mehnatga layoqatli har bir kishining ijtimoiy ishlab chiqarishda, turlituman noz-ne'matlar yaratishda faol ishtirok etishini to'la ta'minlay olgan, aholi faolligini oshirishning samarali mexanizmlarini yaratib, ulardan iqtisodiy yuksalishning amaliy vazifalarini hal etishda unumli foydalana olgan jamiyatgina taraqqiyotga yuz tutadi, o'z xalqining farovon hayot kechirishiga erishadi.

Hozirgi vaqtda O'zbekistonda xizmat ko'rsatish sohasining qamrovi kengayib, turli yo'nalishlarda — savdo, transport, turizm, axborot-kommunikatsiya texnologiyalari, moliya, sog'liqni saqlash, ta'lim, maishiy xizmatlar kabi yo'nalishlarda yuksalish kuzatilmoqda. Shu bilan birga, sohada faoliyat yurituvchi mutaxassislarning kasbiy tayyorgarligi, mehnat bozori talablariga mosligi, malaka oshirish tizimining takomillashuvi va innovatsion yondashuvlarning amaliyotda yetarlicha qo'llanilmasligi kabi bir qator muammolar mavjud. Bunday sharoitda xizmat ko'rsatish sohasi uchun zarur bo'lgan kadrlar salohiyatini oshirish,

ularning malaka va kompetensiyasini doimiy rivojlantirib borish, zamonaviy kasb-hunar ta'limi va qayta tayyorlash tizimini yo'lga qo'yish davlat siyosatining ustuvor yo'nalishlaridan biri hisoblanadi.

Jahon tajribasiga nazar tashlaydigan bo'lsak, rivojlangan davlatlar xizmat ko'rsatish sohasida mehnat qiluvchi kadrlarning salohiyatini oshirish masalasiga alohida e'tibor qaratib kelmoqda. Bu borada Germaniya, Janubiy Koreya, Singapur kabi mamlakatlarda xizmatlar sektori uchun maxsus malaka standartlari, modular o'quv dasturlari, xizmat ko'rsatish madaniyati va etiketiga oid uzluksiz treninglar tizimi yo'lga qo'yilgan. Ayniqsa, mijoz bilan ishlash psixologiyasi, xizmat sifati menejmenti, raqamli texnologiyalarni qo'llash bo'yicha doimiy ravishda kadrlar tayyorlash va ularni qayta o'qitish amaliyoti keng qo'llaniladi. Bunday ilg'or tajribalarni o'rganish va ularni O'zbekiston sharoitiga moslashtirish orqali soha samaradorligini oshirish mumkin (Report, 2023).

Tahlillar shuni ko'rsatadiki, xizmat ko'rsatish sohasida kadrlar salohiyatini oshirish faqat ularni malakali o'qitish yoki attestatsiyadan o'tkazish bilan cheklanib qolmasligi kerak. Bu jarayon kompleks yondashuvni tizimli ravishda professional o'sish, kasbiy rivojlanish, motivatsiya tizimi, mehnatga rag'batlantirish, ijtimoiy himoya mexanizmlari, mehnat sharoitlarini yaxshilash kabi omillarni o'z ichiga olgan bo'lishi zarur. Ayniqsa, xizmat ko'rsatish sohasining o'ziga xos jihatlarini hisobga olib, unga xos bo'lgan malaka mezonlari va baholash indikatorlarini ishlab chiqish bugungi kunning dolzarb masalasidir.

O'zbekistonda xizmat ko'rsatish sohasini jadal rivojlantirish, uni zamonaviy texnologiyalar asosida tashkil etish, aholiga ko'rsatilayotgan xizmatlar sifatini oshirish borasida muayyan ishlar amalga oshirilmoqda. Lekin mavjud holat xizmat ko'rsatish tizimi uchun kadrlar tayyorlash va ularning salohiyatini oshirish mexanizmlarini chuqur tahlil qilish, zamonaviy yondashuvlar asosida takomillashtirish zarurligini ko'rsatmoqda. Xususan, hozirda mavjud ta'lim dasturlarining amaliyotga yaqinligi, zamonaviy texnologiyalarga mosligi, xizmat ko'rsatish sohasidagi yangi kompetensiyalarni shakllantirish darajasi qoniqarli emas.

Mazkur tadqiqot aynan mana shu ehtiyoj va mavjud muammolardan kelib chiqqan holda, xizmat ko'rsatish sohasida kadrlar salohiyatini oshirish mexanizmlarining nazariy va uslubiy asoslarini ilmiy jihatdan o'rganishni, ilg'or xorijiy tajribalarni tahlil qilishni hamda ularni milliy amaliyotga moslashtirish orqali takomillashtirilgan yondashuvlar ishlab chiqishni maqsad qilgan. Tadqiqot natijalari xizmat ko'rsatish sohasidagi inson kapitalini rivojlantirish, zamonaviy kasbiy kompetensiyalarga ega bo'lgan kadrlarni shakllantirish, malaka oshirish tizimini innovatsion asosda tashkil qilishga oid amaliy tavsiyalar ishlab chiqishga xizmat qiladi.

Adabiyotlar sharhi.

Iqtisodchi olimlar Rindermann, Seylar va Tompsonlar (2009) o'zlarining tadqiqotlarida ijtimoiy taraqqiyotning omillariga e'tibor qaratib, unda aql va bilimga asoslangan omilni alohida tadqiq etishgan. Ularning xulosalariga ko'ra xalqning (IQ-intelligence quotient - intellekt darajasi) intellekt darajasi koeffitsienti bir punktga oshishi YaIMning kishi boshiga 229 AQSh dollarga oshishini asoslab bergan. Demak, mamlakatda tayyorlanayotgan kadrlar jarayoniga katta e'tibor berish lozim.

Shvandara (2006) xizmat ko'rsatish sohasidagi innovatsion faoliyat – bu bozorda sotiladigan yangi yoki takomillashtirilgan xizmatni yaratish uchun ilmiytexnikaviy faoliyat natijalaridan amaliy foydalanish. Xizmat ko'rsatish sohasidagi innovatsion faoliyat bozorga sifat jihatidan yangi yoki takomillashtirilgan xizmatlarni taqdim etish orqali o'zini namoyon qilishi mumkin. O'z navbatida, bu nafaqat sifat jihatidan yangi xizmat, balki xizmat ko'rsatishning tubdan yangi xususiyatlari ham bo'lishi mumkin deb keltirgan

Xolmo'minov (2018) kadrlar ishchi kuchiga bo'lgan talab va taklifni hamda ular o'rtasidagi nisbatni hozirgi va kelajakdagi holatini o'rganibgina qolmasdan, aholining ish bilan bandligini tartibga soluvchi asosiy mexanizmlardan biri sifatida ham xizmat qiladi. Uning yordamida zarur axborotlarni to'plash va tahlil qilish bilan birga, mehnat bozori kon'yunkturasini o'rganish,

zarur mutaxassisliklarga bo'lgan talabni aniqlash va ularni tayyorlash hamda malakasini oshirish yuzasidan takliflar ishlab chiqish hamda keng miqyosda faoliyatini olib borish imkoniyatlariga ega bo'ladi deb keltirgan

Urunbayeva (2024) "Xizmat ko'rsatish" iqtisodiy terminiga ta'rif olimlarimiz o'rtasida turli qaralganligini inobatga olib, ushbu tushunchani nazariy jihatdan tadqiq qilgan holda, uning ta'rifi takomillashtirildi va quyidagicha ifodalash tavsiya qilindi: Xizmat ko'rsatish – bu aholi har bir qatlamining (ehtiyoj sezganda) moddiy-ma'naviy ehtiyojlarini qondirishga qaratilgan ko'rsatilishi lozim bo'lgan faoliyatdir. Turmush darajasining yuksalishi aholining mehnat va ijtimoiy faoliyatini kuchaytiradi, ishlab chiqarishda inson omilining roli va ahamiyati tobora kuchayib boradi. Xizmat ko'rsatish sohasi tarmoqlarini modernizatsiyalash va yangidan jihozlash, malakali kadrlar bilan ta'minlash asosida sifatni oshirish, assortimentni kengaytirish va hajmni ko'paytirish aholi ehtiyojlarini to'liqroq qondirishning muhim sharti hisoblanadi.

Mardonov (2020) O'zbekistonda kadrlar muammosi va salohiyati iqtisodiy islohotlarning asosiy negizini tashkil qiladi. Ular iqtisodiyotning barcha sohalarida asosiy omil sifatida ishtirok etadi, ya'ni ishlab chiqarish va xizmat ko'rsatish sohalarida yangi texnika va texnologiyalar kiritilgan bo'lsa-yu, uni amalga oshiradigan malakali mutaxassislar bo'lmasa, iqtisodiy samaradorlikni oshirib bo'lmaydi. Xizmat ko'rsatish sohasida aylanma mablag'larning tez aylanishi, ushbu sohada tadbirkorlikni rivojlanishi ishlab chiqarish sohasiga qaraganda oson kechishi, doimo xizmatlarga ehtiyojning paydo bo'lishi kabi xususiyatlari sohani milliy iqtisodiyotda jadal rivojlanishiga imkon beradi deb hisoblaydi.

To'rabekov (2025) bugungi global iqtisodiy sharoitda aholi bandligini ta'minlash masalasi barcha davlatlar uchun ustuvor vazifalardan biri bo'lib qolmoqda. Ayniqsa, xizmatlar sohasi so'nggi yillarda rivojlanayotgan mamlakatlar iqtisodiyotida strategik tarmoq sifatida shakllanib, mehnat bozoridagi muammolarni hal etishda muhim ijtimoiy-iqtisodiy vazifani bajarmoqda. Xizmatlar sohasi nafaqat ish o'rinlari yaratish, balki inson kapitalining samarali faoliyat yuritishi uchun shart-sharoit yaratish, raqobatbardosh iqtisodiyot barpo etish va fuqarolar turmush farovonligini oshirishda muhim ahamiyatga ega.

Tadqiqot metodologiyasi.

Ushbu tadqiqotda xizmat ko'rsatish sohasida kadrlar salohiyatini oshirish mexanizmlarini chuqur tahlil qilish uchun kompleks yondashuvlar qo'llanildi. Birinchidan, mavzuga oid ilmiy nazariyalar, strategik hujjatlar va xorijiy tajribalar ilmiy-abstrakt va kontseptual tahlil asosida umumlashtirildi. Ikkinchidan, sistemali va funksional tahlil orqali kadrlar tayyorlash va malaka oshirish tizimining mavjud holati baholandi. Uchinchidan, taqqoslama metod asosida rivojlangan davlatlar tajribasi o'rganilib, milliy sharoitga mos takliflar ishlab chiqildi. Tadqiqot davomida shuningdek mantiqiy tahlil, empirik kuzatuvlar va mavjud statistik ma'lumotlardan foydalanildi.

Tahlil va natijalar muhokamasi.

O'zbekiston iqtisodiyotida xizmat ko'rsatish sohasi tobora muhim ahamiyat kasb etib bormoqda. Mavjud statistik ma'lumotlarga ko'ra, ushbu soha mamlakat yalpi ichki mahsulotining qariyb 35 foizini tashkil etmoqda, aholi bandligining esa 48 foizga yaqini aynan xizmat ko'rsatish tarmoqlarida faoliyat olib bormoqda. Xususan, savdo, transport, turizm, maishiy xizmatlar, axborot texnologiyalari, moliyaviy xizmatlar kabi yo'nalishlarda xizmatlar qamrovi kengayib, mazkur sohada raqobat kuchaymoqda. Bu esa, o'z navbatida, xizmat sifatini oshirish, mijozlar ehtiyojini qondirish va xalqaro standartlarga mos xizmatlar ko'rsatish imkonini beruvchi yuqori malakali kadrlarga bo'lgan talabni keskin oshirmoqda.

World Bank (2024) hisobotiga ko'ra, O'zbekistonda xizmatlar sektorida quyidagi asosiy muammolar mavjud: Ishchi kuchining 60% i past malakali sohalarda (chakana savdo, transport, mehmonxona xizmatlari) ishlaydi, bu esa produktivlik past bo'lishiga sabab bo'lmoqda. Global innovator xizmatlari (IT, konsultatsiya, professional xizmatlar) faqat ishchi

o'rinlarning taqriban 4–5% ini tashkil etadi, lekin YAIMga sezilarli hissa qo'shmoqda. Tijorat bilan shugullanadiganlarga, logistika va axborot xizmatlari raqobatga qarshi cheklovlar, infratuzilma muammolari va ma'lumotlarning mahalliy saqlanishi talablaridan aziyat chekmoqda.

Tahlillar shuni ko'rsatadiki, sohaning barqaror o'sish sur'atlari mavjud bo'lsa-da, xizmat ko'rsatish korxonalarining aksariyatida kadrlar salohiyatining yetarli emasligi muhim muammo bo'lib qolmoqda. Oliy va o'rta maxsus ta'lim muassasalarida xizmat ko'rsatish yo'nalishlari bo'yicha ta'lim olgan bitiruvchilarning katta qismi nazariy jihatdan tayyorlangan bo'lsa-da, amaliy ko'nikmalar yetishmaydi. Bu holatni quyidagi faktlar bilan asoslash mumkin:

– Ko'plab xizmat ko'rsatish tashkilotlari tomonidan olib borilgan ichki audit natijalariga ko'ra, yangi ishga qabul qilingan xodimlarning 60 foizdan ortig'i dastlabki 3 oy ichida qayta o'qitish yoki amaliy treninglardan o'tkazishni talab qiladi.

– Malaka oshirish kurslarining aksariyati yillik reja asosida o'tkaziladi, ammo bu kurslar mazmuni amaliyotga mos emas va interaktiv yondashuvdan yiroq.

– Kadrlar tayyorlash tizimida xizmat ko'rsatish madaniyati, kommunikativ kompetensiyalar, mijozlar bilan ishlash psixologiyasi, xizmat sifati menejmenti kabi yo'nalishlar yetarlicha qamrab olinmagan.

Shuningdek, xorijiy tajriba tahlili ham kadrlar salohiyatini oshirishda tizimli va zamonaviy yondashuv zarurligini ko'rsatadi. Masalan, Singapurda xizmat ko'rsatish sohasi uchun mo'ljallangan **“SkillsFuture”** dasturi orqali har bir xodimga davlat tomonidan taqdim etilgan imtiyozlar asosida o'qish, qayta tayyorlanish va malaka oshirish imkoniyati yaratilgan. Bu tizim orqali nafaqat malaka darajasi oshiriladi, balki xodimning kasbiy motivatsiyasi ham rag'batlantiriladi.

Germaniyada esa xizmat ko'rsatish tarmoqlarida faoliyat yurituvchi xodimlar uchun maxsus kasb-hunar akademiyalari faoliyat yuritadi. U yerda har yili ishchi kuchi tarkibi mehnat bozorining real ehtiyojlariga mos ravishda o'rganilib, o'quv dasturlar muntazam yangilanadi. Bunday tizim O'zbekiston sharoitida hali to'liq shakllanmagan bo'lib, mavjud o'quv kurslari aksariyat hollarda eskirgan standartlarga asoslanadi.

Xizmatlar sohasini rivojlantirish orqali aholi bandligini oshirishda ta'lim, raqamlashtirish va bozorga mos kadrlar tayyorlash asosiy drayverlar hisoblanadi. Jadvaldan ko'rinib turibdiki, rivojlangan va yuqori iqtisodiy o'sishga ega davlatlar:

1. Inson kapitalini amaliyotga yaqinlashtirgan (Germaniya),
2. Raqamli xizmatlarni ijtimoiy inklyuzivlik bilan bog'lagan (Janubiy Koreya),
3. Kasbiy malaka bilan tezkor bozor moslashuvini ta'minlagan (Hindiston).

Ushbu mexanizmlar O'zbekistonda xizmatlar sektori orqali faqat ish o'rinlarining sonini emas, balki sifatini ham oshirishda, mehnat unumdorligini kuchaytirishda, va ijtimoiy tenglikni ta'minlashda keng qo'llash mumkin.

1-jadval

2020–2024-yillarda O'zbekistonda xizmatlar sohasining YaIMdagi ulushi, band aholidagi hissasi va aholi jon boshiga to'g'ri keladigan xizmatlar hajmi dinamikasi

Yillar	YaIMda xizmatlar ulushi (%)	Band aholi sonida xizmatlarning ulushi (%)	Aholi jon boshiga xizmatlar hajmi, ming so'm
2020	41,6	43,5	6 423,1
2021	41,8	44,7	8 145,1
2022	44,2	46,3	10 292,0
2023	46,2	47,0	17 845,7
2024	47,4	47,2	22 017,6

Manba: O'zbekiston Respublikasi Prezidenti huzuridagi Statistika agentligi ma'lumotlari asosida shakllantirildi.

Ushbu ko'rsatkichlar xizmatlar sohasining nafaqat yangi ish o'rinlari yaratishi, balki mehnat bozorida gender va yoshlar inklyuzivligini ta'minlashdagi ahamiyatini tasdiqlaydi. Ayniqsa aholi jon boshiga xizmatlar hajmida kuzatilayotgan o'sish alohida e'tiborga loyiq. 2020-yilda ushbu ko'rsatkich 6 423,1 ming so'mni tashkil etgan bo'lsa, 2024-yilga kelib 22 017,6 ming so'mgacha ortgan, ya'ni 3,4 barobarga oshgan. Bunday o'sish xizmatlar tarmog'iga kapital kirib kelishi, raqamli iqtisodiyot elementlarining joriy etilishi, davlat tomonidan kichik va o'rta biznesni qo'llab-quvvatlash bo'yicha amalga oshirilgan ijtimoiy-iqtisodiy dasturlar bilan bevosita bog'liq. Xususan, "Yoshlar daftari", "Ayollar daftari", mikrofinans va startaplarni qo'llab-quvvatlash dasturlari natijasida xizmatlar sohasi ish o'rinlarining nafaqat soni, balki sifati jihatdan ham o'sishga erishmoqda, deb hisoblaymiz. Ushbu tendensiyalar shuni ko'rsatmoqdaki, xizmatlar sohasi O'zbekistonda barqaror iqtisodiy o'sishni ta'minlovchi hamda aholi bandligini diversifikatsiya qiluvchi muhim sektorga aylanmoqda.

O'zbekiston iqtisodiyotida bandlikning tarmoqlar bo'yicha tarkibiy o'zgarishlari milliy mehnat bozori dinamikasini baholashda muhim ko'rsatkichlardan biri hisoblanadi. Bu ko'rsatkichlar mamlakatda kadrlar salohiyati, sohaga investitsiya jalb qilinishi, hududiy rivojlanish va iqtisodiy siyosatning ustuvor yo'nalishlari bilan chambarchas bog'liqdir. 2-jadval ma'lumotlariga ko'ra, 2020–2023-yillar davomida O'zbekistonda xizmatlar sektoridagi bandlik izchil o'sib borgan va bu ko'rsatkich 2023-yilda 7 447,2 ming kishini tashkil etgan bo'lib, bu 2020-yilga nisbatan 110%ga o'sishni anglatadi. Xizmatlar sohasidagi bandlikning o'sishi aholi uchun yangi ish o'rinlarini yaratish, kichik va o'rta biznes faoliyatini kengaytirish, hamda raqamli iqtisodiyotning kengayishi bilan bog'liq bo'lishi mumkin.

Jadval ma'lumotlariga ko'ra, so'nnggi yillarda sanoat sektorida ham sezirli o'zgarishlar kuzatilgan. Jumladan, qurilish sohasida bandlik 2020-yildagi 1 305,6 ming kishidan 2023-yilda 1 502,2 ming kishigacha ortgan bo'lib, 115% o'sish kuzatilgan. Bu ko'rsatkich mamlakatda infratuzilmaviy loyihalar va shaharsozlik jarayonlarining faollashganidan dalolat beradi. Shu bilan birga, tosh-kon sanoatida sezilarli pasayish qayd etilgan — 2020-yilda 92,5 ming kishi bo'lgan bo'lsa, 2023-yilda 58,9 ming kishiga tushgan. Bu 36,4%lik kamayishni ko'rsatadi va bu sohada avtomatlashtirish, ixtisoslashgan texnologiyalar va resurs sarfining qisqarishi bilan bog'liq bo'lishi mumkin. Agrar sektorda esa kamayish mavjud bo'lib, 2020-yildagi 3 499,2 ming kishi 2023-yilda 3 344,0 ming kishiga tushgan, ya'ni 95,6% darajada qolgan (Turabekov, 2025).

Xizmatlar sohasi jadal raqamlashmoqda, lekin O'zbekiston oliy ta'lim muassasalarida xizmatlar sohasi uchun zarur kadrlar (IT, biznes-analitika, elektron logistika, raqamli marketing)ni tayyorlash yetarli emas. 2024-yilda IT sohasida ishga qabul qilinganlarning 65%i mustaqil o'rgangan yoki qayta tayyorlash kurslarini tamomlagan bo'lib, akademik tayyorgarlikka ega emas (UNDP, 2023). Bu ta'lim tizimi bilan mehnat bozori o'rtasidagi uzilishni ko'rsatadi.

2-jadval

O'zbekiston bo'yicha milliy ko'rsatkichlari

Xizmat turi	2024-yil	2025-yil	O'sish sur'ati
Aloqa va axborotlashtirish	317,6 mlrd	407,1 mlrd	+18,9 %
Moliyaviy xizmatlar	1 190,1 mlrd	1 603,1 mlrd	+30,5 %
Transport	1 401,6 mlrd	1 727,2 mlrd	+9,0 %
Yashash va ovqatlanish	2 248,4 mlrd	2 696,4 mlrd	+6,6 %
Savdo	1 759,0 mlrd	2 017,5 mlrd	+9,1 %

Manba: O'zbekiston Respublikasi Prezidenti huzuridagi Statistika agentligi ma'lumotlari asosida shakllantirildi.

2024-yilgi rasmiy statistik ma'lumotlarga ko'ra, O'zbekiston iqtisodiyoti tarkibida xizmatlar sohasi yetakchi sektor sifatida o'z mavqeini mustahkamlashda davom etmoqda. Xususan, xizmatlar sohasi yalpi ichki mahsulot (YAIM) tarkibidagi ulushi 47,4 foizga yetdi. Bu

ko'rsatkich 2023-yildagi 46,2 foizlik ulushga nisbatan ijobiy dinamikani aks ettiradi va xizmatlar sohasining iqtisodiy o'sish drayveriga aylanganini ko'rsatadi.

Xizmatlar sohasi hajmi 2024-yil yakuniga kelib 657 trillion 348,5 milliard so'mni tashkil etdi. Bu raqam nafaqat sektorning keng qamrovli iqtisodiy salohiyatini, balki xizmatlar turining doimiy diversifikatsiyalashib borayotganini ham anglatadi. Bu hajmda savdo, transport, moliya, axborot-aloqa, turizm, ijtimoiy va maishiy xizmatlar kabi yo'nalishlar yetakchilik qilmoqda. Ayni paytda, sektor ichidagi ayrim tarmoqlarning keskin o'sish sur'atlari iqtisodiyotda muayyan tarkibiy siljishlar yuz berayotganini ko'rsatmoqda.

Eng katta o'sish moliyaviy xizmatlar sohasida qayd etilib, 2025-yilning dastlabki uch oyida bu yo'nalishdagi xizmatlar hajmi 1 603,1 milliard so'mga yetdi. Bu 2024-yilning shu davriga nisbatan 30,5 foizlik o'sishni tashkil etdi. Ushbu o'sish bank sektori tomonidan joriy etilgan innovatsion mahsulotlar, mobil banking va elektron to'lov tizimlarining kengayishi, shuningdek, moliyaviy xizmatlardan foydalanish bo'yicha aholining savodxonligi oshgani bilan bog'liq. Shu bilan birga, fintex kompaniyalari va raqamli moliyalashtirish vositalarining ommalashuvi ham mazkur sektordagi faollikni kuchaytirdi.

Aloqa va axborotlashtirish xizmatlarida ham yuqori o'sish sur'ati kuzatildi. 2024-yilning shu davrida 317,6 milliard so'mni tashkil etgan bu tarmoqdagi xizmatlar hajmi 2025-yil birinchi choragida 407,1 milliard so'mga yetib, 18,9 foizga oshdi. Bunga davlat tomonidan amalga oshirilayotgan raqamlashtirish siyosati, keng polosali internet infratuzilmasining rivojlanishi va IT-xizmatlarga bo'lgan talabning ortishi asosiy turtki bo'ldi. Axborot texnologiyalari sohasidagi islohotlar, masofaviy xizmatlar, elektron hukumat va raqamli savdo tizimlarining kengayishi bu o'sishni qo'llab-quvvatladi.

Transport xizmatlari ham barqaror o'sishni namoyon etdi. Ushbu yo'nalishda xizmatlar hajmi 1 727,2 milliard so'mni tashkil etib, 2024-yilning shu davriga nisbatan 9 foizga oshdi. Transport infratuzilmasiga kiritilayotgan investitsiyalar, xalqaro logistika yo'nalishlarining faollashuvi hamda ichki yuk tashish va yo'lovchi tashish xizmatlariga bo'lgan ehtiyojning ortishi mazkur tarmoqda o'sishni ta'minlagan omillar sirasiga kiradi.

Yashash va ovqatlanish xizmatlari esa 2 696,4 milliard so'mga yetib, 6,6 foizlik o'sish sur'atini qayd etdi. Bu tarmoqdagi o'sish, asosan, turizm sektorining jonlanishi, urbanizatsiya jarayonlari, mehmonxona va umumiy ovqatlanish shoxobchalariga bo'lgan talabning ortishi bilan bog'liq. Davlat tomonidan mehmonxona xizmatlarini rivojlantirish bo'yicha qo'llab-quvvatlash mexanizmlari va turizm sohasida olib borilayotgan targ'ibot ishlari ham ijobiy ta'sir ko'rsatmoqda.

2025-yilning birinchi choragidagi bozor xizmatlari turlaridagi o'sish mamlakatda xizmatlar iqtisodiyoti bosqichma-bosqich rivojlanib borayotganini anglatadi. Har bir yo'nalishda texnologik yangilanish, xizmat sifati, iste'molchilarga yo'naltirilganlik va innovatsiyalar asosiy rivojlanish omili bo'lib xizmat qilmoqda. Shu bois, xizmatlar sohasini yanada takomillashtirishda kadrlar salohiyatini oshirish, muqobil moliyalashtirish manbalarini jalb qilish va raqamli xizmatlar tarmog'ini kengaytirish strategik ahamiyat kasb etadi.

Barkamol avlodni tarbiyalash va ishchi kuchi sifatini oshirish mamlakatimiz ijtimoiy-iqtisodiy taraqqiyotida eng dolzarb muammolardan biri bo'lib kelmoqda. O'zbekistonning xalqaro mehnat taqsimotidagi o'rni, mamlakatda ishlab chiqarilgan tovarlar va xizmatlarning ichki hamda tashqi bozorlardagi raqobatbardoshligi birinchi galda ishchi kuchi sifati bilan belgilanadi. Ishchi kuchi sifatini oshirishda ta'lim xizmatlarining roli oshib borayotgani kuzatilmoqda. Keyingi paytlarda inson kapitali, ishchi kuchi sifati muammolariga va ularning samarali yechimlarini izlab topishga butun dunyo, ayniqsa, iqtisodiy jihatdan rivojlangan mamlakatlar tomonidan katta e'tibor qaratilayotgani ham bejiz emas.

Rivojlangan mamlakatlarda ta'lim samaradorligi, taraqqiyotning 16 foizi – moddiy-texnika bazaga, 20 foizi – axborot resurslariga, 64 foizi – inson omiliga bog'liq. Iqtisodiy adabiyotlarda ham bu masalalar e'tirof etilmoqda. Globallashuv jarayonlari va jahon bozoridagi o'ta keskin raqobat barcha kompaniya va firmalarda ishchi kuchi sifatini oshirishni,

personalning yuqori malakaga ega bo'lishini talab etmoqda. Hozirgi paytda AQShda yuqori malakaga ega ishchilar jami ishchilarning 45 foizini, Germaniyada esa 55 foizini tashkil etadi (Kushnir, 2023).

Shunga qaramasdan kompaniyalar va firmalar ishchi kuchi sifatini oshirishga va kadrlar tayyorlash tizimini takomillashtirishga bo'lgan e'tiborini susaytirmaydi. Xizmat ko'rsatish sohasi tarmoqlari tizimining aholi turmush darajasiga ta'sirini o'rganish maqsadida amalga oshirgan nazariy tadqiqotlarimiz bu sohada bir qator muhim vazifalarni belgilab olish imkoniyatini berdi:

- xizmat ko'rsatish sohasi, uning ayrim tarmoqlari va aholi turmush darajasi hamda sifati o'rtasidagi o'zaro bog'liqlikni ochishga doir chuqur va keng qamrovli ilmiy-tadqiqotlar olib borilishi lozim. Ushbu vazifani bajarish xizmat ko'rsatish sohasi va uning ayrim tarmoqlariga makroiqtisodiy ta'sir ko'rsatish yo'li bilan aholi turmushini ko'tarish imkoniyatlarini sezilarli darajada oshiradi;

- xizmat ko'rsatish va moddiy ishlab chiqarish sohalari o'rtasida mutanosiblikni ta'minlash. Ushbu vazifa bajarilishi jarayonida xizmatlarning mamlakat yalpi ichki mahsulotidagi va aholi bandligidagi ulushi rivojlangan mamlakatlarga tobora yaqinlashib boradi.

2025-yilning yanvar-mart oylari holatiga ko'ra, O'zbekistonning bozor xizmatlari sektori dinamik rivojlanishda davom etmoqda. Statistika qo'mitasi va xalqaro tashkilotlar ma'lumotlariga tayansak, so'nggi yillarda xizmatlar tarmog'i mamlakat yalpi ichki mahsulotida (YAIM) sezilarli o'ringa ega bo'lib bormoqda. Biroq, bu sohada hali ham muayyan tizimli muammolar mavjud: past malakali ishchi kuchi ulushining yuqoriligi, innovatsion xizmatlarning cheklanganligi, infratuzilmadagi uzilishlar, hamda tartibga solishdagi murakkabliklar sohaning to'liq potensialini ochishga to'sqinlik qilmoqda.

Eng dolzarb muammolardan biri bu - xizmatlar sohasida band aholining katta qismi past samaradorlikka ega bo'lgan segmentlarda (savdo, transport, umumiy ovqatlanish) ishlashidir. Ayni paytda IT, konsalting, moliyaviy xizmatlar kabi yuqori qo'shimcha qiymatli xizmat turlari juda cheklangan va bu yo'nalishlarda malakali kadrlar tanqisligi mavjud. Bundan tashqari, logistika, axborot texnologiyalari va moliyaviy xizmatlar tarmog'ida davlat monopoliyalarining yuqori ulushi xususiy sektorga kirishni murakkablashtirmoqda. Shu sababli, xizmatlar sohasidagi tizimli islohotlar nafaqat iqtisodiy o'sishni rag'batlantirish, balki yuqori daromadli ish o'rinlari yaratish nuqtai nazaridan ham dolzarb hisoblanadi.

Mazkur muammolarning yechimi sifatida bir necha ustuvor yo'nalishlar belgilangan. Avvalo, infratuzilmani modernizatsiya qilish zarur. Bu borada keng polosali internet, raqamli kommunikatsiya vositalari va logistika tarmoqlarini qamrab olgan tizimli investitsiyalar alohida ahamiyatga ega. Raqamli infratuzilmaning rivoji xizmat ko'rsatish turlarining geografik qamrovini kengaytirish, masofaviy xizmatlar va elektron savdo segmentlarini faollashtirish imkonini beradi. Shu bilan birga, transport-logistika tizimidagi modernizatsiya eksport-import xizmatlarining tezligini va samaradorligini oshiradi.

Ikkinchi yo'nalish - xizmatlar sohasida raqobat muhitini kuchaytirish. Bunda davlat monopoliyalarini bosqichma-bosqich kamaytirish, litsenziyalash va tartibga solish tartiblarini soddalashtirish orqali xususiy sektorni jalb qilish muhim ahamiyat kasb etadi. Ayniqsa, axborot texnologiyalari, telekommunikatsiya, moliyaviy xizmatlar va xalqaro savdo xizmatlari sohalarida ochiqlik darajasini oshirish zarur. Bu nafaqat xizmatlar sifati va turining kengayishiga olib keladi, balki xorijiy investitsiyalar uchun jozibadorlikni oshiradi.

Uchinchi yechim - xizmatlar sektorida ishlovchi kadrlar salohiyatini oshirish. Bugungi kunda oliy ta'limda qamrov darajasi past bo'lib, IT va professional xizmatlarga yo'naltirilgan kasb-hunar ta'limi yetarli emas. Shu bois, professional va texnik ta'limni kengaytirish, zamonaviy kompetensiyalar asosida malaka oshirish tizimlarini joriy qilish dolzarb masaladir. Masalan, "One Million Uzbek Coders" kabi dasturlarni kengaytirish, xizmat ko'rsatish sohasida

til, madaniyat, kommunikatsiya va IT bo'yicha zamonaviy modul asosida ta'lim berish bu borada muhim qadam hisoblanadi.

Xulosa va takliflar.

O'zbekiston xizmatlar sohasi so'nggi yillarda iqtisodiy o'sishning muhim drayveriga aylanayotgan bo'lsa-da, tizimli muammolar uning to'liq salohiyatini ro'yobga chiqarishga to'sqinlik qilmoqda. Ayniqsa, malakali kadrlar yetishmasligi, infratuzilmadagi uzilishlar, raqobat muhitining cheklanganligi va innovatsion xizmatlar turlarining sust rivojlanganligi sohaning modernizatsiyasini talab qilmoqda.

Yuqorida keltirilgan tahlillar shuni ko'rsatadiki, xizmatlar sohasida barqaror va samarali rivojlanishga erishish uchun quyidagi asosiy yo'nalishlar muhim ahamiyatga ega:

- Kadrlar salohiyatini oshirish – zamonaviy kompetensiyalarga ega bo'lgan, raqamli texnologiyalarni egallagan va mijozga yo'naltirilgan yondashuvga ega mutaxassislarni tayyorlash zarur.

- Raqobatni kuchaytirish va tartibga solishni soddalashtirish – xususiy sektor uchun erkin va ochiq muhit yaratish, byurokratik to'siqlarni kamaytirish xizmatlar sifatini oshiradi.

- Infratuzilmani modernizatsiya qilish – internet, transport, logistika va moliyaviy xizmatlar infratuzilmasini zamonaviylashtirish orqali xizmatlar geografiyasini kengaytirish va samaradorligini oshirish mumkin.

- Innovatsion texnologiyalarni joriy etish – masofaviy ta'lim, onlayn xizmatlar, mobil ilovalar va sun'iy intellektga asoslangan yechimlar yordamida xizmatlar sohasi transformatsiyalashadi.

- Hududlararo tenglikni ta'minlash – xizmatlar sohasi faqat markaziy hududlarda emas, balki chekka viloyatlar va qishloq joylarida ham rivojlantirilishi kerak.

- Xizmatlar sohasi milliy iqtisodiyotning strategik tarmog'i sifatida alohida rivojlantirilishi lozim, ayniqsa IT, raqamli savdo, onlayn ta'lim va telemeditsina yo'nalishlarida.

- Xizmatlar sohasiga oid kadrlar tayyorlash tizimini ishlab chiqish va amaliyotga moslashtirish, jumladan, kasbiy ta'limni ushbu sektor talablariga integratsiya qilish.

Adabiyotlar/Lumepamypa/References:

Mardonov B.B., Erdonov M.E. (2020) Xizmat ko'rsatish sohasini rivojlanishida kadrlar masalasi // *Экономика и финансы (Узбекистан)*. – №. 1 (133). – С. 104-111.

Report (2023) World Economic Forum – Future of Jobs Report. <https://www.weforum.org/reports/future-of-jobs-report-2023>

Rinderman H., Sailer M., Thompson J. (2009) The impact of smart fractions, cognitive ability of politicians and average competence of peoples on social development// *Talent Development & Excellence*. Vol.1.No.1.pp.3-25. UNDP (2023) Uzbekistan, Digital Skills Report.

Urunbaeva Yu.P., Xamdamova N.A. (2024) Xizmat ko'rsatish sohasini rivojlantirish–aholi turmush darajasini oshirishning muhim omili // *Journal of innovations in scientific and educational research*. – T. 7. – №. 9. – С. 98-103.

World Bank (2024) <https://tashkenttimes.uz/finances/14438-world-bank-urges-reforms-in-uzbekistan-s-services-sector-to-drive-growth-jobs-and-global-trade-integration?>

Xolmo'minov Shayzoq Raxmatovich va boshqalar (2018). Qishloq joylarida ishchi kuchiga bo'lgan talab va taklif bo'yicha kadrlar marketingi tadqiqotlari asoslari// *Экономика и финансы (Uzbekistan)*. 2018. №8. URL: <https://cyberleninka.ru/article/n/ishlo-zhoylarida-ishchi-kuchiga-b-lgan-talab-va-taklif-b-yicha-kadrlar-marketingi-tad-i-otlari-asoslari>.

Кушнур (2023) И.В. Мировая экономика//<http://www.be5.Biz/ekonomika/mo13/tech.htm>

Тўрабеков,С. (2025). Возможности повышения занятости населения за счёт развития сферы услуг в Узбекистане. *Экономическое развитие и анализ*, 3(4), 417–424. извлечено от <https://inlibrary.uz/index.php/eitt/article/view/91644>

Урунбаева Ю. (2024). Развитие сферы услуг – ключевой фактор в решении важных стратегических задач. in *Library*, 22(4), 23–26. извлечено от <https://inlibrary.uz/index.php/archive/article/view/35180>

Швандара В.А., Горфинкая В.А. (2006) *Инновационный менеджмент. Учебник / Под. Ред. Проф. - М.: Вузовский учебник. - 382 с.*