



XIZMAT KO'RSATISH SOHASIDA KLASTERLASH MEXANIZMLARINI  
QO'LLASH ORQALI SAMARADORLIKNI OSHIRISH (MAISHIY XIZMATLAR  
MISOLIDA)

**Normurodova Zebo Eshmaxmatovna**  
*Qarshi davlat universiteti katta o'qituvchisi*  
E-mail: [normurodovazebo1@gmail.com](mailto:normurodovazebo1@gmail.com)

**Annotatsiya.** *Mazkur tezisda xizmat ko'rsatish sohasida, xususan maishiy xizmatlar tarmog'ida klasterlash mexanizmlarini qo'llash orqali raqobatbardoshlikni oshirish masalalari tadqiq etiladi. Tadqiqot jarayonida klaster yondashuvining xizmat ko'rsatish subyektlari o'rtasida hamkorlikni kuchaytirish, resurslardan samarali foydalanishni ta'minlash hamda xizmatlar sifati va innovatsion faollikni oshirishdagi o'rni asoslab beriladi. Shuningdek, klasterlash mexanizmlarini joriy etish orqali maishiy xizmatlar bozorida barqaror raqobat muhitini shakllantirish imkoniyatlari yoritiladi. Tadqiqot natijalari xizmat ko'rsatish sohasini rivojlantirish va uning raqobatbardoshligini oshirishga qaratilgan ilmiy-amaliy takliflarni ishlab chiqishda muhim ahamiyat kasb etadi.*

**Kalit so'zlar:** *Xizmat ko'rsatish sohasi, maishiy xizmatlar, klasterlash mexanizmlari, raqobatbardoshlik, resurs samaradorligi, kooperatsiya, innovatsiyalar.*

**Kirish.** Hozirgi globallashuv va bozor munosabatlarning chuqurlashuvi sharoitida xizmat ko'rsatish sohasining, jumladan maishiy xizmatlar tarmog'ining iqtisodiy rivojlanishdagi o'rni tobora ortib bormoqda. Aholining kundalik ehtiyojlarini qondirishda muhim ahamiyatga ega bo'lgan ushbu sohada xizmatlar sifati, tezkorligi va xilma-xilligi asosiy raqobat omillaridan biri hisoblanadi. Shu bilan birga, maishiy xizmatlar subyektlarining ko'pchiligi kichik biznes va xususiy tadbirkorlik shaklida faoliyat yuritayotgani sababli ularning raqobatbardoshligini oshirishda institutsional va tashkiliy mexanizmlarni takomillashtirish zarurati yuzaga kelmoqda. Mazkur sharoitda klasterlash mexanizmlarini joriy etish xizmat ko'rsatish korxonalarini o'rtasida o'zaro hamkorlikni rivojlantirish, ishlab chiqarish va xizmat ko'rsatish jarayonlarini integratsiyalash, shuningdek resurslardan samarali foydalanishni ta'minlash imkonini beradi. Ayniqsa, maishiy xizmatlar sohasida klaster yondashuvini qo'llash orqali raqobatbardoshlikni oshirish, innovatsion faoliyatni rag'batlantirish va bozor talablariga mos xizmatlar ko'lamini kengaytirish dolzarb ilmiy-amaliy masala hisoblanadi.

**Asosiy qism.** Xizmatlar sohasida samaradorlik tushunchasi ko'plab ko'rsatkichlar majmui orqali ifodalanadi. Bu ko'rsatkichlar ichida eng muhimlari — xizmat ko'rsatish hajmi, ishlab chiqarishning mehnat va kapitalga nisbatan nisbatlari, foydalanuvchilar ehtiyojini qondirish darajasi, xizmatlar sifati, innovatsion yechimlarning joriy etilishi va vaqt samaradorligidir. Boshqacha aytganda, samaradorlik — bu xizmatlarning miqdori va sifati o'rtasida hosil bo'ladigan muvozanat, ya'ni resurslar bilan maksimal natijaga erishish





## TANQIDIY NAZAR, TAHLILIIY TAFAKKUR VA INNOVATSION G‘OYALAR



darajasidir. Xizmatlar sohasida bu mezonlar ishlab chiqarish sohalaridagidan farqli ravishda ko‘proq intangibles — ya’ni bevosita moddiy shaklga ega bo‘lmagan xizmatlar mahsuliga asoslangan. Bu esa samaradorlikni baholashni murakkablashtiradi. Masalan, sog‘liqni saqlash, ta’lim, konsalting yoki moliyaviy xizmatlarda sifatning o‘lchovi subyektiv xarakter kasb etadi, bu holatda indikatorlar sifatida mijozlar fikri, xizmatni olishga ketgan vaqt, hujjatlashtirish darajasi va takroriy murojaatlar statistikasi muhim o‘rin tutadi. Samaradorlikni aniqlash uchun xalqaro tashkilotlar tomonidan ishlab chiqilgan metodologiyalar ham mavjud. Jahon banki, Xalqaro Mehnat Tashkiloti va OECD tomonidan ishlab chiqilgan xizmatlar sektorini baholovchi indekslar xizmatlar bozori ochiqligi, raqamlashtirish darajasi, inson kapitali salohiyati, texnologik moslashuvchanlik va normativ-huquqiy sharoitlarning qulayligini asosiy omillar sifatida belgilaydi. O‘zbekiston bu mezonlar bo‘yicha hali yetarli darajada raqobatbardosh emas, biroq muhim salohiyatga ega. Xizmatlar sohasida samaradorlikni oshirishning eng asosiy sharti bu — faoliyatni boshqarish va muvofiqlashtirishning samarali tashkiliy mexanizmlarini yo‘lga qo‘yishdir. Ko‘plab hollarda xizmatlar sektori faoliyati turli vazirlik va idoralar o‘rtasida parokanda muvofiqlashtiriladi, bu esa vertikal va gorizontal boshqaruvdagi uzilishlar ga olib keladi. Natijada resurslar to‘g‘ri taqsimlanmaydi, byurokratik kechikishlar vujudga keladi va xizmat ko‘rsatish tezligi pasayadi. Shu boisdan, xizmatlar sektorini boshqarishda bir markazli koordinatsiya tizimi, ya’ni yagona xizmatlar siyosatini ishlab chiqadigan va uning ijrosini nazorat qiladigan markaziy muassasa zarur. Bu, masalan, “Xizmatlar rivoji agentligi” yoki “Servis sektori koordinatsiya kengashi” kabi tashkilotlar shaklida faoliyat yuritishi mumkin. Bu agentliklar soha ichidagi normativ-huquqiy hujjatlarni yagona asosda ishlab chiqadi, standartlarni joriy etadi, xususiy sektor ishtirokini muvofiqlashtiradi va hududiy xizmatlar rivojini monitoring qiladi. Tashkiliy mexanizmlarni takomillashtirishda yana bir muhim jihat — funksiyalarni qayta taqsimlashdir. Mahalliy hokimiyatlarga xizmatlar sektori bo‘yicha mustaqil rejalashtirish, loyihalarni moliyalashtirish va natijalarni monitoring qilish vakolatlari berilishi kerak. Bu “quyi darajada boshqaruv — yuqori darajada mas’uliyat” tamoyilini mustahkamlaydi va xizmatlar taklifini real hududiy ehtiyojlarga moslashtirishga imkon beradi. Xizmatlar sohasida davlat-xususiy sheriklik (DXXS) modeli juda katta imkoniyatlarga ega. Bu mexanizm orqali davlat xizmatlar infratuzilmasiga investitsiya jalb qiladi, xususiy sektor esa zamonaviy xizmat formatlarini joriy etadi. Ayniqsa, sog‘liqni saqlash, ta’lim, transport, turizm va IT xizmatlarida DXXS asosida tashkil etilgan loyiha natijalarining samaradorligi yuqori bo‘lib, bu tizim resurslar samaradorligi va xizmatlar sifati oshishiga olib keladi. O‘zbekistonda DXXS konsepsiyasi 2019-yildan boshlab faol joriy etilmoqda, biroq xizmatlar sohasi bo‘yicha hali to‘laqonli mexanizmlar shakllanmagan. Amaldagi to‘siqlar — huquqiy nomutanosiblik, uzoq muvofiqlashtirish jarayoni, loyihalarni baholashdagi metodik kamchiliklar. Xorijiy tajribalar shuni ko‘rsatadiki, DXXS samarali ishlashi uchun alohida qonunchilik, moliyaviy kafolatlar va mustaqil tahlil instituti (masalan, DXXS loyihalari markazi) bo‘lishi lozim. Shu bilan birga, xizmatlar infratuzilmasini raqamlashtirish va “bir darcha” (One Stop Shop)



## TANQIDIY NAZAR, TAHLILIIY TAFAKKUR VA INNOVATSION G‘OYALAR



xizmatlarini kengaytirish orqali xizmatlar tarmog‘i soddalashtiriladi, korrupsiya xavfi kamayadi va foydalanuvchilar uchun qulaylik yaratiladi. Elektron xizmatlar platformasi, mobil ilovalar orqali ko‘rsatmalar, onlayn to‘lov tizimlari samaradorlikning muhim omilidir. Xizmatlar sektorining yuksalishi, eng avvalo, inson kapitaliga bevosita bog‘liq. Chunki bu sohada ishlab chiqarishdan farqli o‘laroq, inson omili markaziy o‘rinda turadi: xizmatlar sifati, tezligi, moslashuvchanligi va mijoz bilan ishlash ko‘nikmalari bevosita xodim malakasi va motivatsiyasiga bog‘liq. Shu sababli xizmatlar sohasida samaradorlikni oshirish uchun kasbiy tayyorgarlik va qayta o‘qitish tizimini tubdan takomillashtirish talab etiladi. Bugungi kunda xizmatlar sohasi uchun kadrlar tayyorlash tizimi, ko‘plab hollarda, real sektor ehtiyojlariga javob bermaydi. Xorijiy tillar, kommunikatsion ko‘nikmalar, servis madaniyati, texnik savodxonlik kabi ko‘nikmalar ko‘plab kasb-hunar kollejlari va universitetlarda yetarli o‘rgatilmaydi. Shu boisdan, xizmatlar sohasiga ixtisoslashgan “dual” (ishlab chiqarish bilan integratsiyalashgan) ta’lim tizimlari, qisqa muddatli sertifikat kurslari, onlayn modullar va amaliyotga asoslangan o‘quv dasturlari zarur. O‘zbekiston Respublikasi Prezidentining 2021-yil 11-iyundagi PQ–5154-sonli qarorida ta’kidlanganidek: "Xizmatlar sohasini jadal rivojlantirish orqali aholi bandligini oshirish, tadbirkorlik subyektlari faoliyatini qo‘llab-quvvatlash va mamlakat iqtisodiy salohiyatini kengaytirish bugungi kunning dolzarb vazifasidir". Bu qaror xizmatlar sektorini rivojlantirishning institutsional asoslarini mustahkamladi va yangi imkoniyatlar yaratdi.

**Xulosa.** O‘zbekiston iqtisodiyotida xizmatlar sohasining o‘rni tobora ortib bormoqda. Ammo uni faqat miqdoriy o‘shish bilan emas, balki sifat jihatidan — samaradorlik ko‘rsatkichlari orqali rivojlantirish dolzarb muammoga aylangan. Mazkur tezisda olib borilgan tahlillar shuni ko‘rsatadiki, xizmatlar sohasida samaradorlikka ta’sir etuvchi omillar kompleks xususiyatga ega: bunda boshqaruv strukturalarining tizimliliigi, davlat-xususiy sheriklikning institutsional asoslari, raqamli infratuzilma darajasi, inson kapitali sifati va xizmatlarni muvofiqlashtiruvchi tashkiliy mexanizmlar o‘zaro uzviy bog‘liqdir. Tashkiliy mexanizmlarni takomillashtirish uchun, eng avvalo, xizmatlar sektorini yagona strategik markaz orqali muvofiqlashtirish, xizmatlar sifatini baholovchi indikatorlar tizimini ishlab chiqish va ularni davlat siyosatining samaradorlik mezoniga aylantirish zarur. Davlat-xususiy sheriklikni real amaliyotga joriy etish uchun esa huquqiy asoslarni kuchaytirish, loyihalarning moliyaviy va ijtimoiy samaradorligini tahlil qiluvchi mustaqil institutlarni shakllantirish lozim. Bundan tashqari, inson kapitalining roli ayniqsa muhim: xizmatlar sifati va foydalanuvchilar roziligi, birinchi navbatda, xizmat ko‘rsatuvchi kadrlarning malaka, madaniyat va motivatsiyasiga bog‘liq. Shu sababli xizmatlar sektorida kadrlar tayyorlashni zamonaviy talablarga moslashtirish, qisqa muddatli amaliy kurslar va onlayn ta’lim dasturlarini yo‘lga qo‘yish, xizmat sohasini martabali kasblar toifasiga kiritish ustuvor vazifadir. Umuman olganda, xizmatlar sohasining samaradorligini oshirish — faqat iqtisodiy maqsad emas, balki aholining hayot sifatini yaxshilash, bandlikni kengaytirish va mamlakatda ijtimoiy barqarorlikni mustahkamlash uchun strategik zaruratdir. Shu boisdan,



## TANQIDIY NAZAR, TAHLILY TAFAKKUR VA INNOVATSION G'UYALAR



bu yo'nalishda amalga oshirilayotgan har bir tashabbus institutsional yondashuv, raqamli transformatsiya va inson kapitaliga asoslangan bo'lishi lozim.

### Foydalanilgan adabiyotlar

1. Mirziyoyev Sh.M. Yangi O'zbekiston – taraqqiyot va bunyodkorlik yo'li. – Toshkent: O'zbekiston, 2022. – 432 b.
2. O'zbekiston Respublikasi Prezidentining PQ–5154-son qarori, 2021-yil 11-iyun: Xizmatlar sohasini jadal rivojlantirishga doir qo'shimcha chora-tadbirlar.
3. O'zbekiston Respublikasini 2022–2026 yillarda rivojlantirish strategiyasi. – [www.lex.uz](http://www.lex.uz)
4. Bozorov T., Karimov A. Xizmatlar sohasi iqtisodiyoti. – Toshkent: Iqtisodiyot, 2021. – 212 b.
5. Azizov B.X. Servis iqtisodiyoti: nazariyasi va amaliyoti. – Toshkent: “Fan va texnologiya”, 2020. – 168 b.
6. Islomov Z.B. Xizmatlar sektorining raqobatbardoshligi va samaradorlik ko'rsatkichlari. // Iqtisodiy tadqiqotlar. – 2022. – №2. – B. 20–28.
7. Gulyamov S. Innovatsion xizmat tarmoqlarini rivojlantirishning boshqaruv mexanizmlari. – Toshkent: “Iqtisodiyot”, 2020. – 198 b.
8. Buxoro viloyati statistika boshqarmasi. 2023-yil xizmatlar sohasi bo'yicha hisobot. – [www.buxstat.uz](http://www.buxstat.uz)
9. O'zbekiston Respublikasi Bandlik va mehnat munosabatlari vazirligi. Bandlik dasturlari holati (2023). – T.: Rasman.
10. Jahon banki. Uzbekistan Economic Update: Structural Transformation and Services Sector. – Washington, D.C., 2022.