

XIZMAT KO'RSATISH SOHASIDA INSON KAPITALI VA IQTISODIY SAMARADORLIK BOG'LIQLIGI: ADABIYOTLARNING TIZIMLI TAHLILI

Hikmatova Marjona

"Ipak yo'li" turizm va madaniy meros xalqaro universiteti tayanch doktoranti

kha.jona0900@gmail.com

Annotatsiya. Ushbu maqolada xizmat ko'rsatish korxonalarida inson kapitalidan foydalanishning iqtisodiy samaradorlikka ta'siri bo'yicha xorij iqtisodchi olimlarining fundamental nazariyalari tahlil qiladi. Tadqiqotda inson kapitalini baholashning metodologik yondashuvlari, xususan, "Xizmat ko'rsatish — foyda zanjiri" va "Intellectual koeffitsiyent" modellari tahliliy o'rganilgan. Maqola adabiyotlar sharhi (Literature Review) shaklida bo'lib, sohadagi ilmiy bo'shliqlarni aniqlashga xizmat qiladi.

Kalit so'zlar: Inson kapitali, xizmat ko'rsatish sektori, iqtisodiy samaradorlik, Gari Bekker, Teodor Shults, VAIC modeli, nomoddiy aktivlar.

Kirish. Global raqobat sharoitida xizmat ko'rsatish korxonalari uchun inson resurslari nafaqat ishlab chiqarish omili, balki strategik raqobatbardoshlikni ta'minlovchi asosiy aktiv hisoblanadi. Sanoat davridan bilimlar iqtisodiyotiga o'tish jarayoni iqtisodiyot fani oldiga inson kapitalining qiymatini aniq o'lchash va uning samaradorligini oshirish vazifasini qo'ydi. Mazkur tadqiqotning maqsadi — xizmat ko'rsatish sohasida inson kapitali va iqtisodiy samaradorlik o'rtasidagi bog'liqlikni o'rgangan olimlarning ilmiy xulosalarini tizimlashtirishdir.

Inson kapitali nazariyasining shakllanishi: Fundamental qarashlar

Inson kapitali nazariyasining asosi XX asrning 60-yillarida "Chikago maktabi" vakillari tomonidan yaratilgan. **Teodor Shults (1961)** birinchilardan bo'lib insonning bilim va ko'nikmalarini "kapital" shakli deb atadi. Uning fikricha, ta'limga yo'naltirilgan investitsiyalar iqtisodiy o'sishning asosiy drayveridir.

Gari Bekker (1964) o'zining fundamental tadqiqotida inson kapitalini "umumiy" va "maxsus" turlarga ajratdi. Bekker xizmat ko'rsatish sohasi uchun muhim bo'lgan xulosani ilgari surdi: xodimning korxonaga xos bo'lgan maxsus ko'nikmalari (specific human capital) korxonaning rentabellik darajasini oshiradi, chunki bunday ko'nikmalar raqobatchilar tomonidan osonlikcha ko'chirilmaydi.

Lester Tyurou (1970) esa inson kapitalini bozor iqtisodiyotidagi "texnik imkoniyatlar zaxirasi" sifatida baholab, korxona samaradorligi nafaqat individual bilimga, balki xodimlarning jamoaviy hamkorligiga bog'liqligini ta'kidlagan.

Xizmat ko‘rsatish sohasida inson omili: Zamonaviy modellar

Xizmat ko‘rsatish korxonalarining o‘ziga xosligi shundaki, bu yerda mijoz va xodim o‘rtasidagi bevosita aloqa iqtisodiy qiymatni yaratadi. **Jeyms Xeskett va Erl Sasser (1994)** "Xizmat ko‘rsatish — foyda zanjiri" (Service-Profit Chain) nazariyasini ishlab chiqishdi. Ularning ilmiy izlanishlari shuni ko‘rsatdiki, xodimlarning ichki sifatiga (ish sharoiti, rivojlanish) yo‘naltirilgan har bir mablag‘ mijoz sadoqati orqali korxonaga 2-3 barobar ko‘p foyda bo‘lib qaytadi.

Ante Pulic (2000) inson kapitalini moliyaviy hisobotlar orqali o‘lchash metodikasini taklif etdi. Uning VAIC (Value Added Intellectual Coefficient) modeli xizmat ko‘rsatish korxonalarida inson kapitali samaradorligini (HCE) quyidagicha hisoblashni nazarda tutadi:

$$HCE = \frac{VA}{HC}$$

Bu yerda VA – yaratilgan qo‘shilgan qiymat, HC – inson kapitali xarajatlari. Pulicning ushbu yondashuvi bugungi kunda bank va konsalting xizmatlari samaradorligini baholashda eng ko‘p iqtibos keltiriladigan metodika hisoblanadi.

Iqtisodiy samaradorlik va inson kapitali dinamikasi

Inson kapitalining iqtisodiy samaradorlikka ta‘sirini statistik tahlil qilish maqsadida O‘zbekiston xizmat ko‘rsatish sohasi ko‘rsatkichlarini ko‘rib chiqamiz:

1-jadval. Xizmat ko‘rsatish sohasida inson kapitali va iqtisodiy ko‘rsatkichlar korrelyatsiyasi

Yillar	Xizmatlar hajmi (trln. so‘m)	Sohadagi bandlar soni (mln kishi)	Bir xodimga to‘g‘ri keladigan xizmat unumdorligi (mln. so‘m)	Inson kapitaliga investitsiya (o‘sish, %da)
2021 y.	283,0	6,8	41,6	100,0
2023 y.	412,4	7,4	55,7	124,5
2025 y. (prognoz)	520,0	8,1	64,2	148,0

Manba: O‘zbekiston Respublikasi Statistika agentligi va mualliflarning ekonometrik hisob-kitoblari.

Jadval tahlili shuni ko‘rsatadiki, inson kapitaliga yo‘naltirilgan investitsiyalarning 24,5% ga o‘sishi (2021-2023 yy.) mehnat unumdorligining 33,8% ga oshishiga olib kelgan. Bu **P. Romer (1990)** ning "bilimlar iqtisodiyotida o‘svuchi qaytim" qonuniyatini amalda tasdiqlaydi.

Xorijiy olimlarning empirik tadqiqotlari tahlili

So‘nggi yillardagi tadqiqotlarda inson kapitalining yangi qirralari o‘rganilmoqda:

- **Subramaniam va Youndt (2005):** Ularning fikricha, intellektual kapitalning "ijtimoiy kapital" qismi (xodimlar o‘rtasidagi aloqalar) innovatsion xizmatlar yaratishda inson kapitalidan ko‘ra muhimroq bo‘lishi mumkin.
- **Chen va boshqalar (2005):** Inson kapitalining korxona bozor qiymatiga (Market Value) ta‘sirini o‘rganib, intellektual aktivlar va moliyaviy ko‘rsatkichlar o‘rtasida kuchli ijobiy bog‘liqlik borligini isbotlaganlar.
- **O‘zbekistonlik olimlar Q.Abdurahmonov, N.Zokirovalar** ham milliy iqtisodiyot sharoitida inson kapitalini rivojlantirishda demografik daromadi va ta‘lim sifati masalalariga urg‘u berishgan.

Xizmat ko‘rsatish korxonalarida samaradorlikni baholashda qo‘llaniladigan indikatorlar tizimi quyidagicha umumlashtirildi:

2-jadval. Inson kapitali samaradorligini o‘lchashning ilmiy-uslubiy indikatorlari

Indikator nomi	Muallif/Manba	Hisoblashning iqtisodiy mazmuni
Human Capital ROI (Inson kapitalining rentabelligi)	J. Fitz-enz	Inson resurslariga tikilgan har bir birlik xarajatning sof foydadagi ulushi.
Knowledge Assets Index	B. Lev	Nomoddiy aktivlarning korxona kapitalizatsiyasidagi ulushi.
HC Unumdorligi	World Bank	Bir ish soatida yaratilgan qo‘shilgan qiymat hajmi.

Ilmiy munozara va xulosa

Adabiyotlar tahlili shuni ko‘rsatadiki, garchi inson kapitalining ahamiyati **A. Smit** davridan beri tan olinsa-da, uni xizmat ko‘rsatish sohasida o‘lchash bo‘yicha yagona metodologiya mavjud emas. **G. Bekker** yondashuvi individual unumdorlikka e‘tibor qaratgan bo‘lsa, zamonaviy **A. Pulic** va **J. Xeskett** modellarida tizimli samaradorlik ustuvordir.

Olingan natijalar shuni ko‘rsatadiki, xizmat ko‘rsatish korxonalarida iqtisodiy samaradorlikni oshirish uchun inson kapitaliga qilinadigan xarajatlar operatsion xarajatlar emas, balki **kapital investitsiya** sifatida tan olinishi shart. O‘zbekiston sharoitida inson kapitali unumdorligini oshirish nafaqat ta‘limga, balki korxona ichidagi bilimlar menejmenti tizimini to‘g‘ri yo‘lga qo‘yishga ham bog‘liqdir.

Foydalanilgan adabiyotlar

1. Becker, G. S. (1964). Human Capital. Columbia University Press.
2. Schultz, T. W. (1961). Investment in Human Capital. The American Economic Review.
3. Heskett, J. L., et al. (1994). Putting the Service-Profit Chain to Work. Harvard Business Review.
4. Pulic, A. (2000). VAIC™ – an accounting tool for IC management.
5. Abdurahmonov Q.X. (2020). Mehnat iqtisodiyoti. Darslik.