O‘ZBEKISTON RESPUBLIKASI OLIY TA’LIM, FAN VA INNOVATSIYALAR VAZIRLIGI

SAMARQAND IQTISODIYOT VA SERVIS INSTITUTI

“REAL IQTISODIYOT” KAFEDRASI

“Xizmatlar sohasida tarkibiy o‘zgarishlarni amalga oshirishning zamonaviy texnologiyalari”

xalqaro ilmiy-amaliy anjuman

MATERIALLARI TO‘PLAMI

2025-yil 25-mart

II bo‘lim

SAMARQAND-2025

O‘ZBEKISTON RESPUBLIKASI OLIY TA’LIM, FAN VA INNOVATSIYALAR VAZIRLIGI

SAMARQAND IQTISODIYOT VA SERVIS INSTITUTI

“REAL IQTISODIYOT” KAFEDRASI

“Xizmatlar sohasida tarkibiy o‘zgarishlarni amalga oshirishning zamonaviy texnologiyalari”

xalqaro ilmiy-amaliy anjuman

MATERIALLARI TO‘PLAMI

2025-yil 25-mart

II bo‘lim

SAMARQAND-2025

R.J.Kurbanova D.Khakimov	Korxonaning innovatsion faoliyati ko'rsatkichlarining qiyosiy tahlili	291
J.Qurbonov D.Khakimov	Innovatsion loyiha - korxonani innovatsion rivojlantirish vositasi sifatida.	296
R.J.Kurbanova M.Axmedov	Theoretical foundations of methods for assessing the innovative potential of manufacturing enterprises	303
R.J.Kurbanova M.Axmedov	Classification of factors influencing the innovation potential of industrial enterprises.	307
R.J.Kurbanova M.Axmedov	Principles of the method of structural assessment of the innovative potential of industrial enterprises	309
R.J.Kurbanova M.Alimamatova	Conditions for the formation of innovative culture in trade	312
R.J.Kurbanova M.Alimamatova	Concept base of innovation processes	314
R.J.Kurbanova M.Alimamatova	Economic diagnostics for the innovation activities of trade enterprises	318
N.M.Burxonova	Mehmonxona xizmatlarini diversifikatsiya qilish orqali raqobatbardoshlikni oshirish	320
Z.B.Usmanov	Savdo korxonalarda korrelyatsion tahlil usullari orqali samaradorlikni oshirish imkoniyatlari.	323
Dildora Djuraeva	STANDARD OF LIVING AND THE PROBLEM OF POVERTY	326
Qarshiyeva Maftuna Sa'dullayevna	AGROSERVIS YO'NALISHLARINI RIVOJLANTIRISH ORQALI ISHSIZLIKNI KAMAYTIRISHNING IQTISODIYOTDAGI O'RNI	329
С.Ў.Ҳусенов, Н.Бобоев	ХИЗМАТЛАР СОҲАСИДА ТАРКИБИЙ ЎЗГАРИШЛАРНИ АМАЛГА ОШИРИШДА ОЛИЙ ТАъЛИМ СИФАТИНИ БАҲОЛАШНИНГ ДОЛЗАРБЛИГИ	332

Umumiy xulosa qilib shuni aytish mumkinki, agroservis yo‘nalishlarini rivojlantirish qishloq hududlarida ishsizlikni kamaytirish va iqtisodiy faollikni oshirishning muhim omillaridan biri ekanligini yuqorida keltirilgan tahlillarni umumlashtirish orqali xulosa qilishimiz mumkin. Ushbu sohaga investitsiyalarni jalb qilish, mutaxassis kadrlarni tayyorlash va infratuzilmani rivojlantirish qishloq xo‘jaligining samaradorligini oshirishga imkon yaratishi aniqlandi. Bu esa nafaqat yangi ish o‘rinlarini yaratish, balki butun iqtisodiyotning barqaror o‘sishiga xizmat qiladi. Shu bois, agroservis sohasini qo‘llab-quvvatlash nafaqat davlat balki xususiy sektor hamkorligi asosida ustuvor yo‘nalish sifatida rivojlantirilishi lozim.

Foydalanilgan adabiyotlar

[1] O‘zbekiston Respublikasi Prezidentining “O‘zbekiston Respublikasi qishloq xo‘jaligini rivojlantirishning 2020 — 2030-yillarga mo‘ljallangan strategiyasini tasdiqlash to‘g‘risida”gi Farmoni, 23.10.2019 yildagi PF-5853-son.

[2] World Bank (2022). *Agricultural Innovation for Sustainable Development.* The World Bank Group.

[3] FAO (2021). *Rural Employment and Agricultural Services Development.* Food and Agriculture Organization of the United Nations.

[4] Dorward, A., Kydd, J., Poulton, C. (2004). *Agricultural Development and Rural Employment: Policies for Sustainable Growth.* Oxford University Press.

ХИЗМАТЛАР СОҲАСИДА ТАРКИБИЙ ЎЗГАРИШЛАРНИ АМАЛГА ОШИРИШДА ОЛИЙ ТАЪЛИМ СИФАТИНИ БАҲОЛАШНИНГ ДОЛЗАРБЛИГИ

С.Ў.Ҳусенов – СамИСИ “Иқтисодиёт назарияси” кафедраси катта ўқитувчиси
Н.Бобоев- СамИСИ “Маркетинг” кафедраси доценти

Annotasiya: *Ушбу мақолада хизматлар соҳасида таркибий ўзгаришларни амалга ошириш учун олий таълим ва унда кўрсатилаётган хизматлар сифати муҳим аҳамиятга эга эканлиги баён қилиниб, олий таълим хизматлари сифатини баҳолаш, бунда талаба қониқиши мезонига устуворлик бериш кераклиги эмперик маълумотлар асосида таҳлил қилинган.*

Калит сўзлар: *олий таълим, таълим хизматлари, таълим хизматлари сифати, сифат компонентлари, талаба қониқиши.*

Absract: *The article argues that higher education and the quality of services provided in it are important for the implementation of structural changes in the service sector, and based on empirical data, the assessment of the quality of higher education services is analyzed, in which priority should be given to the criterion of student satisfaction.*

Key words: *higher education, educational services, quality of educational services, components of quality, student satisfaction.*

Ҳозирги кунда хизматлар соҳасида таркибий ўзгаришларни амалга ошириш, мамлакатимиз ижтимоий-иқтисодий ривожлантиришнинг устувор йўналишла-ридан бири ҳисобланади. Бу энг авволо, халқаро стандартлар талабларига мос келадиган кадрларни тайёрлай оладиган олий таълим тизимини сифат жиҳатдан янги босқичга кўтаришни, таълим хизматлари сифатини яхшилашни тақозо этади. Чунки мамлакатда хар қандай ўзгаришни амалгат оширигадиган энг самарали куч бу – малакали кадрлардир. Шу мақсадда Ўзбекистон Республикаси Президенти Ш.М.Мирзиёевнинг 2019 йил 8 октябрдаги "Ўзбекистон Респуб-ликаси олий таълим тизимини 2030 йилгача ривожлантириш концепциясини тасдиқлаш тўғрисида"[70]ги ПФ-5847-сонли Фармон қабул қилиниб, кўплаб амалий ишлар қилинди.

Кенг кўламли ислоҳотларга қарамасдан, ***олий таълим тизимида сезиларли даражада ижобий ўзгаришлар бўлмаяпти***. Фикримизча, сунъий тўсиқлар ва камчиликлар ҳали-ҳануз мавжуд. Хусусан, ОТМда таълим хизматлари сифатини баҳолашнинг замонавий тизимларидан самарали ва адолатли ишлатилмаяпти. Ҳозирги кунда жаҳон рейтингларида юқори ўринларни эгаллаган топ университетлар таълим сифатини баҳолаш борасида турли стандарт ва усули[71] асосида баҳоланмоқда. Ривожланган мамлакатларда таълим хизматлари сифатини баҳолошда сифатдан манфаатдор етакчи томон, яъни талаба ва унинг фикрларини ўрганиш алоҳида эътибор берилмоқда. Талабалар фикрларини ўрганиш, эконометрик моделлар орқали таҳлил қилиш орқали хизматлар сифатига баҳо бериш, уларда асосий мезон сифатида қаралмоқда. Бизда талабалар фикри, таълим сифатини борасидаги уларни қарашларини ўраниш ва улар асосида муаммо, камчиликларни аниқлаш бартараф этиш масалалари охирги ўринларга қўйиб келинмоқда. Бу эса соҳанинг ривожланишига ва таълим хизматлари сифатига салбий таъсир кўрсатмоқда. Шу нуқтаи назардан олий таълимдаги хизматлар сифатини "талабалар қониқиши" мезони асосан баҳолашнинг концептуал моделини ишлаб чиқиш ва уни ОТМ фаолиятига жорий қилиш ҳозирги куннинг долзарб масаласидир.

---

[70] Ўзбекистон Республикаси Президентининг 2019 йил 8 октябрьдаги "Ўзбекистон Республикаси олий таълим тизимини 2030 йилгача ривожлантириш концепциясини тасдиқлаш тўғрисида"ги ПФ-5847-сонли Фармони.

[71] Олий таълим муассасаларида таълим сифатини баҳолаш [Матн] : методик қўлланма / М. Хуррамов . – Тошкент: "Sano-Standart", 2023. – 32 б.

Ривожланган мамлакатларда, хусусан, АҚШ[72], Норвегия[73], Сингапур[74] Англия[75], Ирландия[76], Испания[77]да олимлар, тадқиқотчилар томонидан таълим хизматлари сифатини "талабалар қониқиши" мезони орқали баҳолашни илмий асослаш, уларни таҳлил ва тадқиқ қилиш методологияларини такомиллаштириш бўйича илмий ишлар бажарилмоқда. Масалан, Z.Allam[78], M.Iacovidou ва бошқалар[79] M.Moslehpour[80], A.Faizan ва бошқалар[81], Khawaja ва бошқалар[82] илмий ишларида таълим хизматларининг сифат компоненти ва талаба қониқиши ўртасида ижобий боғлиқлик борлиги илмий исботланган.

Талаба қониқиши – бу нозик, аммо мураккаб ҳодиса. Талабанинг қониқиш ҳосил қилиши, ўқув жараёнида талабалар дуч келган таълим тажрибалари, хизматлари ва қулайликларини баҳолаш натижасида юзага келадиган ҳис-туйғуларга асосланади. Таълимдан қониқиш – бу талабаларни ОТМга бўлган содиқлигининг ижобий мезони ва таълим тизими фаолиятининг муваффақиятли натижасидир. Шу сабабли, талабаларнинг қониқиши даражаси кўрсатилаётган таълим хизматлари сифатини ва яратилган имкониятларни баҳолаш натижасида юзага келадиган қисқа муддатли муносабат сифатида аниқланган.

Биз олий таълим хизматлар сифати ва талаба қониқиши ўртасида боғлиқлик борлигини аниқлаш мақсада тадқиқот ўтказдик. Бунинг учун махсус сўровнома тайёрланди. Олий таълим хизматлари сифатини ифодоловчи копонентлар, яъни профессор-ўқитувчиларнинг билими, талабаларни қўллаб-қувватлаши, дарс ўтиш маҳорати, фан дастурлари савияси, баҳолаш тизимининг самарали ва адолатли ишлаши, таълим муҳити,

---

[72] Dehghan A., J. Dugger, D. Dobrzykowski, and A. Balazs, "The antecedents of student loyalty in online programs," *Int. J. Educ. Manag.*, vol. 28, no. 1, pp. 15–35, 2014

[73] Wiers-jenssen J., B.Stensaker, J.B.Gr, and J.Wiers-jenssen, "Student Satisfaction : towards an empirical deconstruction of the concept," vol. 8322. 2010

[74] Khoo H., Susie and S.T.Gregor, "Service quality and student/customer satisfaction in the private tertiary education sector in Singapore," *Int. J. Educ. Manag.*, vol. 31, no. 4, pp. 430–444, 2017

[75] Lesley L., S.Kalafatis "The idiosyncratic behaviour of service quality, value, satisfaction, and intention to recommend in higher education: An empirical examination." Journal of Marketing Management Vol. 27, Nos. 11–12,

[76] Chapman B., and A. Doris, "Modelling higher education financing reform for Ireland," *Econ. Educ. Rev.*, vol. 71, pp. 109–119, 2019

[77] Doña L., Toledo and T.Luque Martínez, "How loyal can a graduate ever be? The influence of motivation and employment on student loyalty," *Stud. High. Educ.*, vol. 45, no. 2, pp. 353–374, 2020.

[78] Allam Z., "Demystifying the Aspect of Quality in Higher Education: Insights From Saudi Arabia," *SAGE Open*, vol. 10, no. 1, 2020

[79] Iacovidou M., P.Gibbs, and A.Zopiatis, "An exploratory use of the stakeholder approach to defining and measuring quality: The case of a cypriot higher education institution," *Qual. High. Educ.*, vol. 15, no. 2, pp. 147–165, 2009

[80] Moslehpour M., K.Y.Chau, J.Zheng, A.Hanjani, and M. Hoang, "The mediating role of international student satisfaction in the influence of higher education service quality on institutional reputation in Taiwan," *Int. J. Eng. Bus. Manag.*, vol. 12, no. 100, pp. 1–16, 2020

[81] Ali F., Y.Zhou, K. Hussain, P.K.Nair, and N.Ragavan, "Quality Assurance in Education Does higher education service quality effect student satisfaction, image and loyalty?: *Iss*, vol. 24, no. 3, pp. 70–94, 2016, [Online]

[82] Latif K.F., I. Latif, U. Farooq Sahibzada, and M. Ullah, "In search of quality: measuring Higher Education Service Quality (HiEduQual)," *Total Qual. Manag. Bus. Excell.*, vol. 30, no. 7–8, pp. 768–791, 2019.

маъмурият фаолияти, олий таълимнинг корҳона ва ташкилотлар билан ҳамкорлик алоқалари, рухсат (очиқлик даражаси), таълим ресурслари ҳолати ва таълим тизимининг такомиллашуви ва уларни таркибий индикаторлари жойлаштирилиб, *"Олий таълим хизматлар сифатини қанчалик юқори бўлса, талабанинг қониқиш даражаси ҳам шундай юқори бўлади"* деган гепотеза ишлаб чиқилди.

Сўровнома СамИСИни 2007-2019 йиллар оралиғида ўқиган собиқ битирувчиларга юборилди. Бунда "Survey Monkey" платформасидан фойдала-нилди. Сўровнома 1000 та талаба ёшларга электрон юборилди. Натижада 638 респондентдан жавоблар олинди. Уларнинг 59,0 фоизи, яъни 381 нафари тўлиқ жавоб берган. Қолган 256 респондентнинг жавоблари тўлиқ бўлмаганлиги сабабли, руйҳатдан олиб ташланди ва 381 та тўлиқ жавоб тадқиқот учун яроқли эканлиги аниқланди. Тадқиқот кўрсаткичлари яъни хизматлар сифати ва талаба қониқиши латент (яширин) ва кўп ўлчовли бўлганлиги боис, сўров маълумотларига ишлов бериш ва таҳлил қилиб илмий гепотезани текширишда SEM методологиясидан самарали фойдаланилди.

SEM таҳлилга кўра, талабалар қониқишига сифатни ифодоловчи 3 та компонент, яъни профессор-ўқитувчиларнинг билим савияси ва маданияти (*Standardised Loadings* (β)=0.307, p=0.000), баҳолаш тизимининг самарали ва адолатли ишлаши (*Standardised Loadings* (β)=0.366, p=0.000) ҳамда олий таълим муассасасининг доимий такомиллашуви (*Standardised Loadings* (β)=0.280, *p*=0.007) омиллари сезиларли даражада ижобий таъсир этган. Қолган 6 та сифатни ифодоловчи кўрсаткичлар жумладан, раҳбарият фаолияти (*Standardised Loadings* (β)=0.045, *p*=0.651), корхона ва ташкилотлар билан ҳамкорлик (*Standardised Loadings* (β)=0.030, *p*=0.707), таълим ресурслари ҳолати (*Standardised Loadings* (β)=0.089, *p*=0.197), профессор-ўқитувчиларнинг талабаларни қўллаб-қувватлаши (*Standar-dised Loadings* (β)=-0.021, *p*=0.840), фан дастурларининг савияси *Standardised Loadings* (β)= -0.013, *p*=0.870), талабалар учун барча эшикларни очиқлик даражаси (Рухсат) (*Standardised Loadings* (β)= -0.061, *p*=0.417) талабалар қониқишига таъсири статистик жиҳатдан сезиларли (ижобий) даражада бўлмаган;

SEM таҳлилларидан шундай хулоса қилиш мумкинки, талабалар қониқишига профессор-ўқитувчиларнинг билим савияси ва маданияти, баҳолаш тизимининг самарали ва адолатли ишлаши ҳамда олий таълим муассасасининг доимий такомиллашуви компонентлаври ижобий таъсир этганлиги боис, ўқитувчиларнинг малакасини ошириш, уларни ўз устида ишлаши учун шарт-шароитларни яратиш, дарсларга тайёргарлигини доимий назорат қилиш, талаба билимини баҳолашда фан ва мавзулар мазмуни, мураккаблик даражасига эътибор бериш, баҳолашда маҳаллийчилик, таниш-билишчиликка йўл қўймаслик ҳамда меҳнат бозори талаблари билан узвий боғланган ҳолда олий таълим муассасасини доимий равишда янада ривожлантириш тавсия этилди.

Таълим хизматлар сифатини ифодолдовчи компонентлардан талаба қониқишига салбий таъсир этганлари бўйича шуни айтиш мумкинки, институт раҳбарияти ва қуйи буғинларда фаолият кўрсатаётган ҳодимлар ва